



**Universidade do Minho**

**Instituto de Educação e Psicologia**

**O USO DO COMPUTADOR E DA  
*INTERNET* NA PSICOLOGIA  
VOCACIONAL**

**Um Estudo com Profissionais de Orientação Europeus**

**HELENA MANUELA MENDES OLIVEIRA**

---

**BRAGA – 2004**



Dissertação apresentada ao Instituto de Educação e Psicologia da Universidade do Minho para provas de Mestrado em Psicologia, área de especialização em Psicologia Escolar, sob orientação da Doutora Maria do Céu Taveira.

O presente estudo foi financiado pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia, no âmbito do POSI – Desenvolver Competências – Medida 1.2. (Referência da Bolsa: SFRH/BM/9022/2002).

## AGRADECIMENTOS

Gostaria, aqui, de agradecer a todas as pessoas que, de alguma forma, me apoiaram na realização deste trabalho. O percurso foi difícil e moroso. Em muitos momentos a montanha me pareceu intransponível e a “pedra” demasiado pesada. Todos vós lá estivestes, de alguma forma, para me ajudar a continuar.

À Doutora Maria do Céu Taveira, que foi, ao longo de todo este tempo, inexcedível no apoio, orientação e disponibilidade, justificando, assim, a conclusão deste nosso trabalho. Pela forma sábia como soube gerir o desafio e o reforço, pelo seu espírito incansável, mas, sobretudo, pela amizade... muito obrigada!

A todos os parceiros envolvidos no projecto EGA e que contribuíram para tornar este estudo possível.

À Marta. O apoio instrumental é apenas uma parte insignificante de tudo aquilo que te devo. Não seria a mesma pessoa se não te conhecesse e se não tivesse o privilégio de contar sempre contigo.

À Ana Cláudia. Pela tua bondade, interesse e preocupação genuína que sempre demonstraste.

À Sónia. Pela confiança que depositas em mim, por mo dizeres incessantemente e, com isso, me fazeres acreditar.

À Daniela. Companheira incansável de viagem. Espero que o fim deste trabalho te traga algum alento, o mesmo que me deste, sempre, ao longo dos últimos anos.

À Sandra. Pela alegria e pelas gargalhadas que sempre conseguiste arrancar-me.

À Cláudia. Pela inteligência e sensatez que eu tanto admiro, e pela disponibilidade de sempre.

À Vera. Pelas longas horas de clausura em dias resplandecentes e pela partilha de experiências.

À Maria. Pela lucidez, confiança e sabedoria que me transmites e pela paciência e apoio incondicional que me dedicas.

Ao João. Por todo o carinho, apesar de todas as ausências.

Ao meu pai. Pelos valores que cultivaste em mim. Obrigada pelo exemplo de honestidade, capacidade de trabalho e espírito de sacrifício.

À minha mãe. Eu sei que vais ter orgulho.

Aos meus irmãos, Paula, Miguel e Filipe. Recordarei sempre os momentos em que éramos “um”. Este trabalho também é vosso.

Ao Miguel. Quando estava com medo da grandeza da montanha, fizeste-a parecer muito mais pequena. Obrigada pela tua força e por todo o teu apoio.

Recomeça...

Se puderes,

Sem angústia e sem pressa.

E os passos que deres,

Nesse caminho duro

Do futuro,

Dá-os em liberdade.

Enquanto não alcances

Não descanses.

De nenhum fruto queiras só metade.

E, nunca saciado,

Vai colhendo

Ilusões sucessivas no pomar.

Sempre a sonhar

E vendo,

Acordado,

O logro da aventura.

És homem, não te esqueças!

Só é tua a loucura

Onde, com lucidez, te reconheças.

*Sísifo, Miguel Torga*

Para a Bárbara. Este trabalho é, merecidamente, teu. Pelos momentos que nos roubou.

Mas, principalmente, pelo amor, alento e alegria que me dás, e sem os quais ele não faria o mesmo sentido, nada faria o mesmo sentido. Por ti, serei capaz de carregar todas as pedras, tenham o peso que tiverem, e subir todas as montanhas, por maiores que sejam.

## RESUMO

A aplicação das Tecnologias da Informação e da Comunicação à Psicologia Vocacional constitui o desenvolvimento tecnológico mais significativo dos últimos trinta anos, neste domínio científico. No entanto, é uma realidade que está ainda pouco investigada e conhecida. Com este estudo pretende-se investigar o uso do computador no campo da orientação e avaliar o impacto decorrente do uso específico da *Internet* pelos profissionais de orientação, quer ao nível das instituições onde estes trabalham, quer no tipo de serviços prestados ou mesmo no processo de desenvolvimento vocacional dos seus clientes particulares.

A amostra é constituída por 102 profissionais de orientação, de oito países europeus (Bélgica, Dinamarca, Espanha, França, Itália, Portugal, Reino Unido e Roménia). Estes responderam a um questionário para profissionais de orientação, elaborado para o efeito (Questionário EGA) e distribuído via Internet através do *site* vocacional [www.guidanceforum.net](http://www.guidanceforum.net). Este é composto por quatro itens, destinados a avaliar quer o nível, quer a natureza percebida do impacto da Internet: (i) na prática dos profissionais de orientação em geral; (ii) na natureza dos serviços prestados por estes aos clientes; (iii) no processo de desenvolvimento vocacional dos clientes, incluindo a procura de emprego; (iv) nos serviços prestados pela sua organização de trabalho.

A análise dos dados comporta uma vertente quantitativa, cujo objectivo é avaliar a incidência e a importância do uso da Internet na Intervenção Vocacional, e, ainda, uma vertente de análise qualitativa, que permite identificar os diferentes tipos de utilização da Internet dados pelos profissionais de orientação, bem como as diversas formas de integração das Tecnologias da Informação e da Comunicação nos serviços de intervenção vocacional. Os resultados obtidos evidenciam que a atitude dos profissionais em relação ao uso da *Internet* para fins vocacionais é positiva, embora, o seu uso seja, ainda, bastante limitado. O impacto percebido foi mais elevado ao nível da prática profissional, considerada na sua globalidade, e nos serviços prestados pela sua organização, e menor no tipo de serviços prestados e no desenvolvimento vocacional dos clientes. A análise do conteúdo das respostas permitiu identificar quatro categorias ou áreas principais de impacto do uso da Internet no campo da orientação: (i) informação; (ii) comunicação; (iii) qualidade dos serviços prestados; (iv) intervenção. A *Internet* é percebida como um contexto privilegiado para informar e comunicar entre colegas e com os clientes, sendo mais precário o impacto percebido na formação dos profissionais, quer no que toca às necessidades de formação que o uso desta ferramenta impõe, quer às oportunidades de formação que a *Internet* oferece. Da mesma forma, também o desempenho de actividades relacionadas com a integração da *Internet* no trabalho dos profissionais, como o desenvolvimento e manutenção de *software*, é ainda pouco reconhecido por estes profissionais como uma consequência da adopção da *Internet* enquanto ferramenta de trabalho.

Torna-se necessário desenvolver investigação mais sistemática neste campo. Apesar do impacto da *Internet* no campo da intervenção vocacional ser avaliado como positivo, os profissionais demonstram algum desconhecimento acerca das potencialidades e perigos do uso desta tecnologia na Psicologia Vocacional.

## ABSTRACT

The application of ICT (Information and Communication Technology) to Vocational Psychology has been the most relevant technological development over the past thirty years. However, it is still, for many career counsellors, an unknown reality, lacking investigation. This work aims at investigating the computer use *in* Career Counselling and Guidance evaluating the impact of the use of the *Internet* by career guidance professionals, both *in* the institutions they work to and the kind of services rendered and even *in* their clients' vocational development process.

The sample covers 102 career guidance from eight European countries (Belgium, Denmark, Spain, France, Italy, Portugal, The United Kingdom and Romania). The enquired answered a questionnaire to career guidance professionals ("EGA" questionnaire), specifically designed for that effect and distributed via *Internet* at the vocational *site* [www.guidanceforum.net](http://www.guidanceforum.net). It is made up of four items which aim at evaluating both the level and the nature of the perceived impact of the *Internet*: (i) *in* the guidance professionals' practice *in* general; (ii) *in* the nature of rendered career services to their clients; (iii) *in* the clients' career development process, including job search; (iv) *in* rendered services by the organisation they work to.

Data analysis includes quantitative and qualitative procedures. The aim of the quantitative analysis is to evaluate the incidence and importance of the use of the *Internet in* Vocational Intervention. The qualitative analysis allows for an identification of different *Internet* uses by career guidance professionals, as well as several types of integrating ICT *in* career guidance services. Results demonstrate that the professionals' attitude towards the use of the *Internet* for vocational aims is positive, although its use is still limited. Perceived impact was higher as far as professional practice and rendered services by the organisation are concerned. As to the kind of rendered services and the clients' career development, it was lower. A deep analysis of the answers allowed for the identification of four main areas of impact of the use of the *Internet in* Guidance: (i) information; (ii) communication; (iii) quality of rendered services, (iv) intervention. The *Internet* is perceived as a favourable context to inform and communicate with peers and clients, but it has a lower perceived impact *in* the training of professionals, be it *in* learning needs imposed by the use of this tool or *in* learning opportunities the *Internet* offers. Besides, activities related to the integration of the *Internet in* the professionals' usual tasks, such as the development and management of software, are still far from being recognised as a consequence of using the *Internet* as a working tool.

Further investigation *in* this realm of studies is needed. Notwithstanding the positive evaluation of the *Internet use in* Vocational Intervention, professionals demonstrate certain unfamiliarity with potentialities and perils of the use of this technology *in* Vocational Psychology.

## ÍNDICE

### INTRODUÇÃO GERAL 2

#### CAPÍTULO 1. O uso do Computador na Psicologia Vocacional

1. Introdução	5
2. Aplicações gerais do computador na Psicologia Vocacional	6
3. Os Sistemas de Orientação Apoiados por Computador	9
3.1. História dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador (SOAC)	10
3.1.1. Primeiro momento: o uso do computador central	14
3.1.2. Segundo momento: o uso do micro-computador	17
3.2. Caracterização dos principais Sistemas de Orientação Apoiados por Computador	20
3.2.1. Os Sistemas nos Estados Unidos da América	21
3.2.2. Os Sistemas no Reino Unido	25
3.2.3. Os Sistemas em Portugal	27
3.3. Classificação das funções e tipos de Sistemas de Orientação Apoiados por Computador	30
3.4. Integração dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador	39
3.5. Benefícios e limitações dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador	44
4. Síntese	48

#### CAPÍTULO 2. O uso da *Internet* na Psicologia Vocacional

1. Introdução	51
2. Breve história do aparecimento da <i>Internet</i>	53
3. Necessidades dos clientes e tipos de recursos vocacionais na <i>Internet</i>	55
4. Integração da <i>Internet</i> nos serviços de intervenção vocacional	64
5. Benefícios e limitações do uso da <i>Internet</i>	69
6. Desafios do uso da <i>Internet</i> na investigação e prática vocacional	72
6.1. A intervenção psicológica vocacional via <i>Internet</i>	74
6.2. A formação dos Profissionais de Orientação via <i>Internet</i>	78
6.3. Princípios éticos e de qualidade no uso da <i>Internet</i>	80
6.4. A avaliação do uso da <i>Internet</i> na intervenção e investigação psicológica vocacional	86
7. Síntese	94



### **CAPÍTULO 3. O impacto da *Internet* nos serviços e práticas de desenvolvimento vocacional: um estudo com profissionais de orientação europeus.**

1. Enquadramento	97
2. Método	98
2.1. Objectivos e hipóteses de investigação	98
2.2. Participantes	99
2.3. Variáveis e instrumentos de medida	100
2.4. Procedimento	100
2.5. Análise dos resultados	101
3. Resultados	103
3.1. Apresentação	103
3.1.1. Impacto global da <i>Internet</i> na prática profissional	103
3.1.2. Impacto da <i>Internet</i> na natureza dos serviços prestados aos clientes	110
3.1.3. Impacto da <i>Internet</i> no desenvolvimento vocacional dos clientes	115
3.1.4. Impacto da <i>Internet</i> na instituição	121
3.2. Discussão	127
3.2.1. Impacto global na prática profissional	127
3.2.2. Impacto na natureza dos serviços prestados aos clientes	130
3.2.3. Impacto no desenvolvimento vocacional dos clientes	133
3.2.4. Impacto na instituição	137
4. Síntese	140

### **CONCLUSÃO 145**

### **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 152**

### **ANEXOS**

Anexo 1 – Questionário EGA

Anexo 2 – Quadro síntese do processo de análise do conteúdo das respostas

## **LISTA DE QUADROS**

**Quadro 1.1.** – História dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador

**Quadro 1.2.** – Caracterização de quatro Sistemas de Orientação Apoiados por Computador

**Quadro 1.3.** – Classificações dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador

**Quadro 2.1.** – Matriz de Recursos. Traduzida de Offer (2002)

**Quadro 3.1.** – Distribuição dos participantes por país

**Quadro 3.2.** – Frequências e percentagens do impacto global na prática profissional

**Quadro 3.3.** – Frequências do impacto global na prática profissional por país

**Quadro 3.4.** – Frequências e percentagens do impacto global na prática profissional por país

**Quadro 3.5.** – Categorias de segunda ordem do impacto global na prática profissional

**Quadro 3.6.** – Categorias de resposta do impacto global na prática profissional

**Quadro 3.7.** – Frequências e percentagens do impacto na natureza dos serviços prestados aos clientes

**Quadro 3.8.** – Frequências do impacto na natureza dos serviços prestados aos clientes por país

**Quadro 3.9.** – Frequências e percentagens do impacto na natureza dos serviços prestados aos clientes

**Quadro 3.10.** – Categorias de segunda ordem do impacto na natureza dos serviços prestados aos clientes

**Quadro 3.11.** – Categorias de resposta do impacto na natureza dos serviços prestados aos clientes

**Quadro 3.12.** – Frequências e percentagens do impacto no desenvolvimento vocacional dos clientes

**Quadro 3.13.** – Frequências do impacto no desenvolvimento vocacional dos clientes por país

**Quadro 3.14.** – Frequências e percentagens do impacto no desenvolvimento vocacional dos clientes por país

**Quadro 3.15.** – Categorias de segunda ordem do impacto no desenvolvimento vocacional dos clientes

**Quadro 3.16.** – Categorias de resposta do impacto no desenvolvimento vocacional dos clientes

**Quadro 3.17.** – Frequências e percentagens do impacto na instituição em que trabalha

**Quadro 3.19.** – Frequências e percentagens do impacto na instituição em que trabalha por país

**Quadro 3.20.** – Categorias de segunda ordem do impacto na instituição em que trabalha

**Quadro 3.21.** – Categorias de resposta do impacto na instituição em que trabalha

## INTRODUÇÃO GERAL

---

## **Introdução Geral**

O aconselhamento e a informação vocacional foram, recentemente, referidos em documentos políticos da União Europeia e da OCDE, como áreas-chave em termos da aprendizagem ao longo da vida e do desenvolvimento económico e social das nações (EU Comissão, 2000; OCDE, 2000). Num destes relatórios (OCDE, 2000), afirma-se mesmo que o carácter sustentável das economias dos países depende, em boa parte, da capacidade que estes têm para criar condições favoráveis de transição para o mundo do trabalho, salientando aqui o papel da intervenção vocacional.

Se, por um lado, estes dados justificam o investimento crescente nesta área, por outro lado, traduzem a importância de promover a qualidade deste tipo de serviços (Plant, 2001). A prossecução deste objectivo conta, já há algumas décadas, com um importante aliado: as Tecnologias da Informação e da Comunicação, em geral, e o computador, em particular (McCarthy, 2001).

As Tecnologias da Informação e da Comunicação vieram introduzir alterações na forma como se praticam os serviços de informação e aconselhamento vocacional, tal como aconteceu em muitas outras áreas (ex. banca, serviços de saúde, entre outros) (Watts, 2002). Este fenómeno veio colocar algumas questões, como por exemplo: em que medida o investimento nas Tecnologias da Informação e da Comunicação permitiu melhorar a relação custo-benefício dos serviços? O investimento nas Tecnologias da Informação e da Comunicação deve ser concebido como uma alternativa aos serviços face-a-face ou como uma forma de melhorar estes serviços? Qual é o papel do governo, dos profissionais de orientação e do sector privado na promoção da aplicação das Tecnologias da Informação e da Comunicação no campo da orientação?

Este é um estudo exploratório em que se revê e analisa o que foi estudado até ao momento no domínio do uso do computador e da Internet no campo da orientação, procurando-se sistematizar e estruturar o conhecimento neste campo científico. Com o estudo empírico aqui apresentado e, partindo do testemunho de 102 profissionais de orientação europeus, pretende-se compreender o impacto que a

*Internet* teve no domínio da intervenção vocacional, quer ao nível da prática destes profissionais, quer no desenvolvimento vocacional nos clientes, quer ainda no funcionamento das próprias instituições que prestam estes serviços.

Assim, o primeiro capítulo, contempla os contributos da literatura vocacional sobre o uso do computador na Psicologia Vocacional, com particular destaque para os Sistemas de Orientação Apoiados por Computador. Revê-se a história destes sistemas e sistematizam-se aspectos investigados sobre a sua caracterização, incluindo as suas funções no domínio da intervenção vocacional, bem como a integração daqueles sistemas nos serviços de orientação e os benefícios e limitações decorrentes da sua utilização.

O segundo capítulo do presente trabalho incide sobre o uso da *Internet* na Psicologia Vocacional. Especificamente, após uma apresentação geral da história do aparecimento da *Internet*, caracterizam-se necessidades de intervenção vocacional dos clientes e tipos de recursos vocacionais existentes na *Internet*. Em seguida discute-se a problemática da integração da *Internet* nos serviços de intervenção vocacional, bem como benefícios e limitações associadas. Por fim, analisam-se os principais desafios com que lidam, na actualidade, os profissionais de orientação que integram a *Internet* na sua prática profissional.

No terceiro capítulo, procede-se à apresentação de um estudo empírico, efectuado com profissionais de orientação europeus, sobre o impacto da *Internet* na Psicologia Vocacional. Com este estudo procurou-se compreender de que forma a *Internet* tem contribuído para modificar o trabalho dos profissionais de orientação, o desenvolvimento vocacional dos clientes e o funcionamento das instituições que prestam serviços de intervenção vocacional.

Por último, apresentam-se as conclusões resultantes quer do trabalho de revisão bibliográfica, quer do estudo empírico efectuado.

**CAPÍTULO 1.**  
**O USO DO COMPUTADOR NA PSICOLOGIA**  
**VOCACIONAL**

---

## 1. Introdução

O termo “Tecnologias da Informação e da Comunicação” é, geralmente, utilizado para designar três domínios distintos, embora relacionados entre si, sendo estes “o processamento, armazenamento e pesquisa de informação realizados pelo computador, o controlo e automatização de máquinas, ferramentas e processos, incluindo, em particular, a robótica e a comunicação, nomeadamente a transmissão e circulação da informação” (Ponte, 2001, p.89). A revisão da literatura produzida nos últimos trinta anos sobre a história do uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação na Psicologia Vocacional (ex. Gati, 1996; Harris-Bowlsbey, 1997; Plant, 2001; Sampson & Reardon, 1990; Watts, 1996) permite constatar que, embora vários dos autores mencionados refiram de uma forma indiscriminada o termo Tecnologias da Informação e da Comunicação, numa análise cuidada daquela mesma literatura, verifica-se que, na verdade, os mesmos se referem a uma única ferramenta: ao computador e, mais recentemente, à *Internet*. Assim, neste trabalho, utilizar-se-ão os termos “computador” e “*Internet*” para designar cada uma destas ferramentas em particular, e os termos “Tecnologias da Informação e da Comunicação” ou, apenas, “tecnologias”, para designar ambos.

Relativamente ao uso do computador, foram vários os contributos desta ferramenta para a Psicologia Vocacional. Desde o auxílio à investigação, nomeadamente ao permitir o tratamento de grandes quantidades de dados, passando pela avaliação psicológica, cuja face mais visível é a computadorização de versões de papel e lápis de testes psicológicos, até à intervenção propriamente dita, cuja ajuda se consubstancia, fundamentalmente, no aparecimento de inúmeros Sistemas de Orientação Apoiados por Computador. Estes sistemas traduzem-se em programas de orientação vocacional cujo apoio ao cliente é efectuado, no todo ou em parte, através do computador. A categoria “Sistemas de Orientação Apoiados por Computador” engloba uma diversidade de programas que vão desde os mais simples, aqueles que permitem trabalhar apenas uma ou duas componentes do processo de orientação, até sistemas mais complexos que oferecem a possibilidade de realizar todo o processo.

Tendo em consideração o que foi referido, de seguida, apresenta-se uma análise mais detalhada dos principais usos do computador na Psicologia Vocacional. Referir-se-ão, mais especificamente, o uso do computador no apoio às questões administrativas, tratamento estatístico de dados e avaliação psicológica, e os Sistemas de Orientação Apoiados por Computador. Estes últimos serão objecto de uma análise mais profunda, pelo facto de ser a este nível que o impacto do computador na Psicologia Vocacional tem sido maior, sobretudo, no que concerne à prática dos psicólogos no domínio vocacional. No próximo capítulo aprofundar-se-á a problemática do uso da *Internet* na Psicologia Vocacional.

## **2. Aplicações Gerais do Computador na Psicologia Vocacional**

Já em 1978, Closs afirmava que o computador havia “revolucionado muitos aspectos da nossa sociedade e era, sem dúvida, a inovação mais importante do século XX” (p.41). Decorridos vinte e seis anos, é hoje evidente o papel indispensável que o computador desempenha, enquanto ferramenta de trabalho, em quase todas as áreas profissionais. São também indiscutíveis as vantagens que derivam do uso do computador a vários níveis. A maior de todas talvez tenha sido, durante muitos anos, a capacidade desta máquina para processar, armazenar e gerir enormes quantidades de informação (Bingham, 1993; Closs, 1978). Esta capacidade continua a ser-lhe absolutamente reconhecida na actualidade, mas concorre com uma outra: a capacidade de comunicação.

Para os profissionais da Psicologia Vocacional, mais do que um desafio, a utilização do computador é, actualmente, uma necessidade. Será difícil imaginar o trabalho de um profissional de orientação sem o recurso a um computador, desde a execução das tarefas mais simples, como a elaboração de relatórios ou o arquivo de informação, até tarefas mais complexas, como a investigação ou a intervenção psicológica (Herr, Rayman & Garis, 1993; Silva, 1993). Segundo McCarthy (2001), a capacidade dos profissionais de orientação para lidar com as Tecnologias da Informação e da Comunicação é uma das competências exigidas actualmente a estes



profissionais, apesar de muitos ainda não as terem adquirido ou não as utilizarem de forma conveniente.

Desde o aparecimento do computador que este se revelou uma ferramenta útil de trabalho para os profissionais da Psicologia, em geral, e da Psicologia Vocacional, em particular. Para estes, o computador começou por ser utilizado para o tratamento estatístico de dados, servindo, depois, de suporte à informatização de inúmeros testes psicológicos, permitindo, mais tarde, também, o desenvolvimento e implementação de Sistemas de Orientação Apoiados por Computador (Harris-Bowlsbey & Sampson, 2001; Sampson & Reardon, 1990; Silva, 1993; Taveira & Campos, 1989; Taveira, 1992).

Com efeito, o apoio ao tratamento estatístico de dados, nomeadamente no tratamento de dados de investigação, é uma das áreas em que os profissionais cedo reconheceram o papel dos computadores. A utilização dos computadores nesta área veio, numa fase inicial, reforçar a abordagem psicométrica, muito em voga nos anos 60, na Psicologia Vocacional. A partir do tratamento estatístico de dados pessoais e do meio, os profissionais elaboravam perfis e ofereciam diagnósticos sobre as probabilidades de sucesso de um dado indivíduo em determinadas profissões (Taveira & Campos, 1989).

Embora esta abordagem esteja bastante distante daquela que é actualmente adoptada na Psicologia Vocacional, qualquer profissional que se dedique à investigação terá facilidade em reconhecer a preciosa ajuda que o computador presta ao seu trabalho. Através da utilização de *software* adequado (ex. *Statistical Package for Social Sciences*) é possível aplicar análises estatísticas que, de outra forma, exigiriam uma quantidade de esforço e tempo absolutamente impensáveis, ou seriam, de todo, impossíveis de realizar.

A avaliação psicológica vocacional constitui outra das áreas em que a utilização do computador se revelou bastante útil. A computadorização<sup>1</sup> de testes psicológicos é uma das faces mais visíveis desta realidade (Harris-Bowlsbey, 1991, *in* Bingham, 1993; Sampson, Lumsden & Carr, 2002; Silva, 1993; Taveira & Campos, 1989). Durante a década de 80, o uso dos computadores foi predominante ao nível da

---

<sup>1</sup> O termo computadorização refere-se à construção de versões informatizadas de testes de avaliação psicológica de papel e lápis.

avaliação psicológica na orientação vocacional. Actualmente, quase todos os instrumentos de avaliação vocacional e testes de personalidade têm uma versão informatizada (Ben-Porath & Butcher, 1986; Jackson, 1985, *in* Granello, 2000). O facto de existir *software* que permite a administração, cotação e interpretação dos resultados de testes psicológicos tem a vantagem de permitir que os sujeitos executem este processo ao seu próprio ritmo (Bingham, 1993).

A avaliação é uma tarefa estruturada à qual os computadores se adequam bem, permitindo ao psicólogo/terapeuta poupar tempo, libertando-o de tarefas rotineiras, mecanizadas e morosas. Para além disso, as versões informatizadas dos testes psicológicos de papel e lápis têm, ainda, a vantagem de permitir um acesso quase imediato aos resultados, obter maiores níveis de precisão na correcção e maior rapidez na elaboração de relatórios (Heginbotham, 1978; Thompson, 1986, Wood, 1984, *in* Taveira & Campos, 1989; Silva, 1993; Sampson, Lumsden & Carr, 2002). O tipo de resultados obtidos a partir da aplicação de um teste computadorizado pode ir desde simples indicações de categorias ou tipos de personalidade em função dos resultados obtidos, passando por recomendações individualizadas, até à sugestão de procura de ajuda face-a-face, junto de um profissional de orientação (Offer & Sampson, 1999; Taveira & Campos, 1989).

Porém, o entusiasmo com que se assistiu à aplicação dos computadores à avaliação psicológica foi acompanhado, desde sempre, por algumas reservas e preocupações por parte dos profissionais. Embora o receio de ser substituído pela máquina pareça ter deixado de fazer sentido, assumindo-se que o computador apenas pode ser uma ajuda e nunca uma ameaça para os profissionais (Sampson *et al.*, 2002b), subsistem outras dúvidas.

Uma das questões mais frequentemente colocadas pelos autores prende-se com a (im)possibilidade de o computador interpretar os dados de uma forma verdadeiramente individualizada (ex. Closs, 1978; Gati, 1994; Taveira & Campos, 1989). Embora esta questão tenha sido minimizada pelo impacto das versões adaptativas dos testes psicológicos, através das quais as questões vão sendo colocadas em função das respostas dadas anteriormente pelos sujeitos, ela não se dissipou completamente. Sampson e colaboradores (2002b), por exemplo,

salientam, a este propósito, a importância do papel do profissional no processo de avaliação psicológica. Segundo estes autores, cabe aos profissionais a responsabilidade de assegurar que os clientes têm acesso a instrumentos devidamente validados e adaptados.

Quando os testes computadorizados são utilizados no contexto da consulta psicológica, o profissional deve assegurar que; a) estes respondem de forma adequada às necessidades do cliente; b) o cliente se encontra num nível de prontidão em relação à tomada de decisão que lhe permite beneficiar da aplicação dos testes; c) são oferecidas várias hipóteses decorrentes da interpretação dos resultados dos testes; d) o cliente tem, sempre que desejar, a possibilidade de obter *feedback* por parte do profissional. Para além disso, os profissionais devem assegurar-se de que os testes que recomendam não são enviesados no que diz respeito às questões de sexo, raça, idade, orientação sexual ou incapacidade e, ainda, que os dados serão mantidos sob absoluta confidencialidade (Sampson, Lumsden & Carr, 2002).

Outra questão sistematicamente referida na literatura em análise, diz respeito à avaliação da eficácia e eficiência da avaliação psicológica realizada através do computador. A necessidade de avaliar os efeitos do uso do computador na avaliação psicológica é uma ideia reiterada por vários autores (ex. Rayman, 1990; Sampson, Lumsden & Carr, 2002; Taveira & Campos, 1989) e, portanto, um dos domínios que carece de investigação.

### **3. Os Sistemas de Orientação Apoiados por Computador**

A utilização do computador para o desenvolvimento e implementação de sistemas de orientação vocacional é um dos domínios mais focados pela literatura revista, justificando-se, assim, uma explanação mais exaustiva desta temática que será objecto de análise nos próximos pontos.

### 3.1. História dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador

Os Sistemas de Orientação Apoiados por Computador surgiram pela primeira vez nos Estados Unidos da América e entre os pioneiros na sua utilização podem citar-se nomes de autores consagrados na Psicologia Vocacional como Donald Super, David Tiedeman e Martin Katz (Silva, 1993; Reile & Harris-Bowlsbey, 2000).

Vários autores da literatura vocacional têm procurado descrever e caracterizar, em termos históricos, a evolução dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador. No quadro 1.1., mais adiante, apresenta-se uma caracterização sumária destes diferentes contributos. Assim, segundo Harris-Bowlsbey (1989), a história dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador pode ser dividida em duas fases. O primeiro período, entre 1965 e 1980, denominado pela autora um período de *demonstração e implementação limitada*, caracteriza-se pelo uso dos computadores centrais, que tornavam a interacção entre utilizador e computador muito cara. Durante este período foram desenvolvidos vários sistemas interactivos, demonstrando-se, desde logo, o potencial dos computadores. O segundo período, designado período de *difusão e implementação extensiva*, teve início em 1981, com o advento do micro-computador. Caracteriza-se, essencialmente, pelo aumento da interactividade e pela diminuição dos custos, tendo resultado num aumento brutal no número de sistemas desenvolvidos e na sua utilização por parte dos profissionais (cf. quadro 1.1.).

Rayman (1990) é outro dos autores que descreve a história do uso dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador na Psicologia Vocacional. De acordo com este autor, esta é uma história baseada em quatro momentos, cada um dos quais, correspondendo a uma geração de sistemas. Assim, a *primeira geração*, baseia-se no modelo tradicional de orientação de *Traço-e-Factor* (Parsons, 1909) e, como tal, o papel que cabia ao computador era o de armazenar grandes quantidades de informação vocacional que, posteriormente, através de um processo de correspondência, era devolvida ao cliente, tendo em conta as suas características psicológicas (ex. interesses, valores, capacidades). O cliente não tinha qualquer

contacto directo com o computador. Limitava-se a preencher um questionário que, depois, era enviado para um computador central onde a informação era tratada e de acordo com a qual eram devolvidos os resultados, sob o formato de uma lista de opções prováveis.

Na *segunda geração* de sistemas desenvolvidos, o utilizador é já colocado em contacto directo com o computador (computador central). Esta inovação conduziu a uma maior interactividade, permitindo aos utilizadores perceberem, nomeadamente, o efeito das suas respostas na informação obtida. Isto é, o utilizador, tendo acesso a formas de pesquisa avançadas, podia explorar o tipo de informação correspondente a diferentes perfis. Alguns destes sistemas, como foi o caso do *Information System for Vocational Decisions* (ISVD), criado por David Tiedman, em 1970 ou do *Educational and Career Exploration System* (ECES), desenvolvido por Minor, Myers e Super (1969), apesar de terem atingido a fase de implementação, nunca foram usados em grande escala. Outros, porém, foram largamente utilizados durante vários anos. Entre estes podem citar-se os casos do *Computerized Vocational Information System* (CVIS), desenvolvido por Harris-Bowlsbey, e o *Guidance Information System* (GIS), da autoria de David Tiedman.

A *terceira geração* de sistemas, que permite destacar dois sistemas usados ainda na actualidade, o *System for Interactive Guidance Information* (SIGI) e o DISCOVER, desenvolvidos por Martin Katz, em 1973 e por Harris-Bowlsbey, em 1976, respectivamente, consubstancia, pela primeira vez na história dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador, uma perspectiva mais dinâmica do desenvolvimento vocacional. A orientação vocacional apoiada por computador assume, então, a dimensão de um processo interactivo e complexo. Os instrumentos de avaliação *online*, os exercícios, as simulações e os módulos directivos, tornam-se parte integrante destes sistemas. Os sistemas movem-se da *era da Informação* para a *era da Orientação* (Harris-Bowlsbey, 1997).

Com o aparecimento do micro-computador, surge a *quarta geração* de sistemas que, em alguns casos, não foram mais do que o desenvolvimento de novas versões de sistemas já existentes (ex. DISCOVER e SIGI). A maior acessibilidade a estes

sistemas, nomeadamente em termos financeiros, facilitou, no entanto, a sua massificação.

**Quadro 1.1.** – História dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador

<b>Autores/ Fases</b>	<b>Harris-Bowlsbey (1989)</b>	<b>Rayman (1990)</b>	<b>Watts (2002)</b>	<b>Oliveira &amp; Taveira (2004)</b>
<b>1965-1967</b>	Primeiro Período: Demonstração e implementação limitada Computador Central	Primeira Geração: Armazenamento e gestão de informação Computador Central	Primeira fase: Computador Central	Primeiro Momento: Computador Central Vertente informativa da orientação Baixa interactividade
<b>1968-1970</b>		Segunda Geração: Contacto directo cliente/computador Computador Central		
<b>1971-1979</b>		Terceira Geração: Interactividade dos sistemas Computador Central		
<b>1980-...</b>	Segunda fase: Difusão e implementação extensiva Micro-computador	Quarta Geração: Massificação no uso dos sistemas Micro-computador	Segunda fase: Micro-computador	Segundo Momento Micro-computador Vertente psicológica da orientação Maior interactividade
<b>1995-...</b>			Terceira fase: <i>Internet</i>	
<b>2000-...</b>			Quarta fase: Digital	

Watts (2002), por sua vez, apresenta a história da evolução do uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no campo da orientação vocacional dividida em quatro fases. A *primeira fase* corresponde à *era do computador central*, entre meados da década de 60 até ao final da década de 70 do século passado. O número de Sistemas de Orientação Apoiados por Computador desenvolvidos nessa época demonstra o potencial das Tecnologias da Informação e da Comunicação. Contudo, os custos associados à utilização do computador, a natureza estática dos processos e os atrasos na devolução dos dados limitam a implementação de muitos sistemas. A

*segunda fase*, entre o início da década de 80 e meados da década de 90, diz respeito à fase do *micro-computador*. O advento do micro-computador vem tornar a interação com o computador muito mais económica e facilitar o desenvolvimento de *software*. Em resultado disso, há um aumento substancial no desenvolvimento de Sistemas de Orientação Apoiados por Computador e uma crescente utilização destes sistemas. Em 1990 era difícil encontrar um serviço de orientação num país desenvolvido que não usasse estes sistemas. A *terceira fase* é a era *Web*, e teve início no final da década de 90. Com o aparecimento da *Internet*, desenvolvem-se *Websites*, aos quais os indivíduos têm acesso instantâneo, a partir de uma variedade de locais, incluindo a sua própria casa. A facilidade inerente à concepção destes *sites* faz com que haja um crescimento massivo dos mesmos. Ao invés de os utilizarem apenas como um serviço externo, os serviços de orientação começam a desenvolver os seus próprios *sites*.

A *quarta fase*, a era *digital*, é aquela em que estamos a entrar no presente século vinte e um. Caracteriza-se pela possibilidade de aceder à *Internet*, não apenas a partir dos computadores pessoais mas, também, a partir da televisão ou dos telefones móveis. Para além disso, a transmissão de texto, imagens ou sons é cada vez mais rápida, graças ao aparecimento dos canais de banda larga.

Tendo em conta o exposto, pode constatar-se que o aparecimento dos computadores centrais e o advento do micro-computador parecem ser marcos históricos de referência para os vários autores.

Em nosso entender, tendo em conta o que foi referido até este ponto, a história do uso dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador na Psicologia Vocacional pode dividir-se em dois grandes momentos. Um primeiro momento, entre 1965 e 1980, caracteriza-se pelo aparecimento dos primeiros Sistemas de Orientação Apoiados por Computador (Harris-Bowlsbey, 1989; Rayman, 1990; Watts, 2002), em resultado do aparecimento dos computadores centrais. Trata-se de uma fase experimental no desenvolvimento e implementação dos sistemas, sendo que alguns nunca chegaram a ser implementados. Os sistemas desenvolvidos nesta época privilegiam a vertente informativa do processo de orientação e caracterizam-se por graus de interactividade muito baixos (Harris-Bowlsbey, 1997; Rayman,

1990). O segundo momento, caracteriza-se pelo aparecimento do micro-computador. Permitindo maiores níveis de interactividade e um acesso extensivo por parte do público, os micro-computadores constituem-se como uma mola impulsional no desenvolvimento dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador (Harris-Bowlsbey, 1997), assistindo-se, então, a uma massificação da sua utilização (Rayman, 1990).

Com base nesta última caracterização, apresentar-se-á, de seguida uma descrição mais detalhada da história dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador tendo por base aqueles que são, em nosso entender, os dois momentos históricos mais marcantes no aparecimento e implementação dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador: o aparecimento dos computadores centrais e o advento do micro-computador.

### **3.1.1. Primeiro Momento: O Uso do Computador Central**

Os computadores centrais aparecem na década de 50, estando à disposição apenas, na altura, do governo americano e de algumas universidades<sup>2</sup>, dado o seu elevado preço. As linguagens de programação desenvolvidas nessa época visam, essencialmente, a eficiência da máquina, e não, dar resposta a conveniências humanas, o que dificultou a aplicação desta tecnologia, por exemplo, à consulta psicológica (Granello, 2000). Contudo, datam desta altura algumas das ideias de autores como B. F. Skinner e Norman Crowder acerca da ensino programado que vêm, mais tarde, a servir de base aos programas instrucionais apoiados por computador ou à educação à distância via *Internet* (Niemic & Walberg, 1989; in Granello, 2000).

Em 1962, a “*Digital Equipment Corporation*” produz o primeiro minicomputador, mais pequeno, mais acessível e mais produtivo que o computador central e, com este, desenvolvem-se novas linguagens de programação, como o BASIC ou o PASCAL e programas especializados na ajuda de construção de programas instrucionais apoiados por computador, como o PLATO (*Programmed*

---

<sup>2</sup> Em geral, universidades de grande dimensão.



*Logic for Automatic Teaching Operations*). Este programa viria a tornar-se o programa instrucional mais usado nos Estados Unidos da América e na Europa. O desenvolvimento deste programa revela-se de extrema importância na relação entre os computadores e a consulta psicológica vocacional, pois permite aos especialistas de diversas áreas colocarem conteúdos no computador sem a ajuda de profissionais especializados em programação informática (Granello, 2000).

O mais antigo exemplo de um programa computadorizado de simulação de consulta, o “*CLASS system*”, desenvolvido na Califórnia pelo “*System Development Corporation*”, data, provavelmente, do ano de 1964 (Wallis, 1978). Este programa, desenvolvido, inicialmente, como sendo um “*Computer-Aided Instructional Studies*”, (programa de apoio ao ensino apoiado por computador) vem a dar origem, em 1966, ao AUTOCOUN (*Automatic Counseling System*) (Loughary, Friesen & Hurst, 1966; in Wallis, 1978). Este sistema, bastante sofisticado para a época, anuncia a viabilidade dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador. Apesar disso, a equipa que o criou desintegra-se, e os frutos que o programa prometia ficam comprometidos (Super, 1978).

Ainda neste contexto, Taveira e Campos (1989) referem o desenvolvimento, nos Estados Unidos, nas décadas de 60 e 70, de nove Sistemas de Orientação Apoiados por Computador. Alguns dos sistemas desenvolvidos nesta época vêm a tornar-se dominantes na década de 80, como sejam o caso do SIGI, desenvolvido à luz da teoria de Martin Katz, o DISCOVER, baseado na teoria de Harris-Bowlsbey e o GIS, construído por Tiedman e colaboradores (Taveira & Campos, 1989, p. 82). Já segundo Myers (1970), entre 1965 e 1970, desenvolvem-se doze Sistemas de Orientação Apoiados por Computador, embora nem todos tenham atingido a fase de implementação.

Registe-se, também, a este propósito, o aparecimento do “*The Information System for Vocational Decisions*” (ISVD) e do “*Educational and Career Exploration System*” (ECES), em 1968 e 1969, respectivamente, dois exemplos de sistemas que, embora tenham atingido a fase de implementação, nunca foram utilizados em grande escala (Rayman, 1990).

O “*Career Information System*” (CIS) é um programa modelo, desenvolvido entre 1969 e 1971, nos Estados Unidos, com fundos do “*Department of Labour*” (DOL). Este programa, que enfatiza a vertente informativa do processo de orientação, contém dados actualizados para a época, sobre o mercado de trabalho e sobre as oportunidades educativas e de formação nos Estados Unidos. É suportado por uma equipa responsável por actualizar os dados anualmente, treinar os utilizadores e divulgar o programa. O *software* utilizado é interactivo e fácil de utilizar, o que o torna acessível a uma grande variedade de utilizadores em diferentes sectores institucionais. Em 1975, existem oito versões deste programa, difundidas por oito Estados Americanos, uma vez que há informação vocacional específica a cada um dos Estados (Iaccarino, 2000).

O “*Computerized Vocational Information System*” (CVIS) e o “*Guidance Information System*” (GIS) constituem dois outros exemplos de Sistemas de Orientação Apoiados por Computador que, em meados da década de 70, a par com o CIS (*Career Information System*), são amplamente utilizados em centenas de escolas nos Estados Unidos.

Em 1978 foi criada a “*Association of Computer-Based Systems for Career Information*” (ACSCI), com o objectivo de incrementar e difundir a informação vocacional (Clyde, 1979, *in* Iaccarino, 2000). Data também desta altura, o aparecimento do primeiro programa Canadano, o CHOICES (*Computerized Heuristic Occupational Information and Career Exploration System*), financiado pelo Ministério do Emprego e de Imigração, um sistema que ainda hoje é utilizado.

Note-se ainda o aparecimento destes sistemas na Europa. A este propósito, Taveira e Campos (1989) referem a existência, nos anos 70, só em Inglaterra, de sete Sistemas de Orientação Apoiados por Computador, de entre os quais se destacam o “*Career Advisory Service Computer Aid*” (CASCAID), e o “*Job Ideas and Information Generator/Computer Assisted Learning*” (JIIG-CAL), sistemas que continuam a ser usados na escolas Inglesas, na actualidade.

Por sua vez, Wallis (1978) refere a existência, no Reino Unido, de quatro projectos experimentais envolvendo Sistemas de Orientação Apoiados por Computador. Em duas escolas de Cheshire, em Inglaterra, é implementado o

“*Interactive Careers Guidance System*” (ICGS). O CASCAID é um projecto que começa em 1971, com onze escolas a utilizarem uma base de dados computadorizada com informação sobre 500 profissões. E, por último, o “*Job Ideas and Information Generator*” (JIIG), um programa mais sofisticado, a ser testado no “*Edinburgh Occupational Guidance Unit*” (Butler & Dowsey, 1978; Wallis, 1978).

Embora os primeiros sistemas privilegiassem a vertente informativa do processo de orientação, dado o potencial, desde logo reconhecido, dos computadores no domínio do fornecimento da informação, é também reconhecida, mais tarde, a utilidade do uso dos sistemas ao nível dos processos de tomada de decisão, nomeadamente quando está em questão um grande número de alternativas possíveis. As vantagens do uso dos computadores neste domínio estão relacionadas com o facto de este poder oferecer um quadro de referência útil para o processo de tomada de decisão e permitir guiar os utilizadores passo-a-passo, através de um sistema de orientação. Assim, ainda durante os anos 70, desenvolvem-se as primeiras versões de programas mais compreensivos, nos quais está já subjacente a visão do desenvolvimento vocacional como um processo, bem patente, aliás, no tipo de variáveis, mais interactivas, que estes sistemas permitem trabalhar. Nesta categoria, podem integrar-se dois dos programas mais referenciados pelos autores na literatura vocacional sobre o tema: o SIGI (*System for Interactive Guidance Information*), desenvolvido em 1969 e o DISCOVER, na versão para computador central, desenvolvido em 1976 (Iaccarino, 2000; Rayman, 1990; Sampson, Shahnasarian & Reardon, 1987; Super, 1978). No entanto, o desenvolvimento e implementação de sistemas verdadeiramente compreensivos encontra-se, ainda, numa fase embrionária. Esta realidade apenas se torna evidente com o aparecimento do micro-computador.

### **3.1.2. Segundo momento: O Uso do Micro-computador**

O maior avanço na aplicação dos computadores à Psicologia Vocacional em geral, e aos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador em particular, dá-se nas décadas de 70 e 80, com o advento dos micro-computadores. Embora as

previsões que indicavam o desaparecimento dos documentos impressos tivessem falhado, os micro-computadores mudam a sociedade, movendo-a da era industrial para a era da informação (Granello, 2000). Durante as décadas de 70 e 80, com o aumento do número de profissionais na área da Psicologia, desenvolvem-se inúmeros programas de computador para uma variedade de actividades como o aconselhamento, a administração, cotação e interpretação de testes de personalidade, a orientação vocacional e a gestão de dados dos clientes para avaliação dos programas (Alpert, Pulvino, & Lee, 1984, *in* Granello, 2000). Os psicólogos percebem que o computador não poderia substituir o terapeuta mas que poderia constituir-se como uma ajuda preciosa.

Desde o aparecimento do primeiro micro-computador, em 1973, os custos associados ao uso desta ferramenta, baixam consideravelmente. Na década de 80, o computador é já um recurso abundante nos EUA, com muitas escolas e bibliotecas equipadas com este novo instrumento. Embora se previsse alguma resistência no uso dos computadores por parte dos psicólogos, este receio vem a mostrar-se infundado. O uso dos computadores por parte de conselheiros e psicoterapeutas cresce consideravelmente durante a década de 80 (Cairo & Kanner, 1984, *in* Granello, 2000) e, com isso, começam a colocar-se questões como: “Como podem ser utilizados?” ou “Quais são as implicações éticas que decorrem do uso dos computadores?” (Engels, Caulum & Sampson, 1984, *in* Granello, 2000).

Os profissionais da Psicologia começam por usar o computador para trabalhar com problemas específicos do cliente, quando a estratégia de tratamento está bem definida. Um exemplo disso é o “*PlatoDCS system*” (Wagman & Kerber, 1978, *in* Granello, 2000), usado com clientes que têm dificuldades ao nível do processo de tomada de decisão. Este programa fornece ao cliente um modelo estruturado de resolução de problemas (Wagman & Kerber, 1978, *in* Granello, 2000).

Um segundo exemplo é o sistema MORTON (Selmi, Klein, Jonhson, & Harris-Bowlsbey, 1982, *in* Granello, 2000), apropriado para o trabalho com clientes com depressão leve a moderada, baseado numa abordagem cognitiva. O programa é altamente educativo e foca-se no treino dos clientes no sentido de identificarem os pensamentos que os podem levar à depressão. Ambos demonstram a eficácia do uso

dos computadores como complemento da consulta, quando o papel do computador está bem definido, em áreas como a psicoterapia cognitiva, os jogos terapêuticos, o *biofeedback* e a terapia comportamental (Lawrence, 1986; Matthews, DeSanti, Callahan, Koblenz-Sulcov, & Werden, 1987, *in* Granello, 2000).

Contudo, este tipo de programas não é, actualmente, muito utilizado pelos psicólogos. No que diz respeito à utilização dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador, pode afirmar-se que o maior impacto decorrente do aparecimento do micro-computador foi a massificação da sua utilização (Granello, 2000; Harris-Bowlsbey, 1997; Iaccarino, 2000; Rayman, 1990).

Após o aparecimento dos micro-computadores, desenvolvem-se versões de sistemas Norte-americanos já existentes, como sejam o caso do DISCOVER, em 1982, e do SIGI, em 1985, tendo tomado, então, a designação de SIGI PLUS (Iaccarino, 2000; Rayman, 1990). Estes sistemas, inicialmente desenvolvidos para estudantes do ensino secundário, no primeiro caso e, do ensino superior, no segundo, rapidamente surgem em versões variadas com o objectivo de serem utilizados em diferentes contextos e com diferentes populações, nomeadamente com adultos. (Harris-Bowlsbey, 1989).

Também na Europa, se assiste a um aumento no número destes sistemas. Enquanto Watts (1978) refere o desenvolvimento de sete Sistemas de Orientação Apoiados por Computador, durante o biénio de 1975/76, só no Reino Unido, em 1990, Offer (1990, *in* Watts, 1993) constata a existência de cinquenta e seis sistemas. Entre estes, um dos mais conhecidos é o PROSPECT (HE), o maior sistema compreensivo desenvolvido fora dos Estados Unidos (Jackson, 1993; Watts, 1993; Watts & Jackson, 2000; Watts & Kidd, 1991; Sampson & Watts, 1992). Outros exemplos destes sistemas são o RESOLVE e o JOB IDEAS (versões para micro-computador), desenvolvidos em meados da década de 80, pelo “*Careers and Occupational Information Centre*”, em Sheffield, na Inglaterra (Crawley, 1992).

Registe-se, ainda, o desenvolvimento do primeiro Sistema de Orientação Apoiado por Computador, em Portugal, o PROJECTOS, no ano de 1988, no Instituto de Consulta Psicológica, Formação e Desenvolvimento, da Faculdade de

Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto (Taveira, 1992; Taveira *et al.*, 1992).

Desde então, e a par com os enormes desenvolvimentos tecnológicos que tornaram o computador um meio de fácil acesso, nomeadamente em termos financeiros, a construção e aplicação dos referidos sistemas prolifera e tem como alvo de intervenção indivíduos de todas as idades (Harris-Bowlsbey, 1989; Robinson *et al.*, 2000).

No próximo ponto, procurar-se-á apresentar com mais detalhe as características dos principais Sistemas de Orientação Apoiados por Computador referidos neste ponto do trabalho, para melhor se compreender a evolução no seu desenvolvimento, os seus objectivos e o tipo de utilizações que os mesmos possibilitam.

### **3.2. Caracterização dos Principais Sistemas de Orientação Apoiados por Computador**

De seguida apresenta-se uma caracterização de quatro dos principais Sistemas de Orientação Apoiados por Computador. A selecção dos sistemas que a seguir se descrevem prende-se, por um lado, com o facto de estes serem, no caso dos sistemas Norte-americanos e do Reino Unido, os sistemas mais citados pelos autores da literatura vocacional, quer pela sua qualidade, quer, também, pela sua sustentabilidade, na medida em que são sistemas que, embora tenham sido desenvolvidos há cerca de três décadas, continuam a ser utilizados na actualidade. Por outro lado, seleccionaram-se sistemas que pudessem, de alguma forma, representar as realidades norte-americana, europeia e, em particular, portuguesa. Justifica-se, assim, a inclusão do sistema PROJECTOS. Apesar de não ter chegado a ser implementado na plenitude, este é o único sistema acerca do qual foi encontrada referência na literatura portuguesa neste domínio. No final desta caracterização, apresentar-se-á um quadro síntese, com uma descrição dos quatro sistemas referidos.

### 3.2.1. Os Sistemas nos Estados Unidos da América

O DISCOVER e o SIGI-PLUS tratam-se de dois dos primeiros sistemas verdadeiramente compreensivos, no sentido em que reflectem uma visão do desenvolvimento vocacional como sendo um processo de desenvolvimento humano, numa perspectiva de ciclo vital. Assim sendo, estes sistemas comportam componentes que vão para além da simples oferta de informação, permitindo aos utilizadores o ensaio e a exploração vocacional, a partir de níveis de interactividade consideráveis. Além disso, estes sistemas estão organizados para que a sua utilização consubstancie a simulação de um processo de orientação, na qual o cliente é convidado a realizar os passos necessários que o conduzirão à elaboração de um projecto vocacional (Rayman, 1990).

Associado a esta realidade está o facto de os sistemas em causa serem suportados por teorias do desenvolvimento vocacional e da tomada de decisão, desenvolvidas por autores como Super (1957) e Tiedeman e O'Hara (1963). Assim, por exemplo, a conceptualização da vida como uma sucessão de estádios de desenvolvimento, formulada por Super (1957, 1980) e a caracterização de cada um desses estádios (Crescimento, Exploração, Estabelecimento, Manutenção e Declínio), serviu de base à concepção da estrutura do DISCOVER e do SIGI PLUS, sendo que estes sistemas se focam, essencialmente, nas fases de Exploração e Estabelecimento, na medida em que as tarefas propostas ao cliente se relacionam directamente com as tarefas do desenvolvimento associadas a cada uma destas fases. Por outro lado, a organização destes sistemas, em particular do DISCOVER, reflecte, em boa parte, a adopção dos princípios do Modelo da Tomada de Decisões proposto por Tiedeman e O'Hara (1983), bem visível na forma como a sequência dos módulos do DISCOVER respeita as fases do processo de tomada de decisão propostas neste modelo: Exploração, Cristalização, Escolha, Clarificação, Indução, Reformulação e Integração (Rayman, 1990). De seguida, apresenta-se uma breve descrição dos módulos destes dois sistemas, nas versões para universitários e adultos.

A primeira versão do sistema DISCOVER, para computador central, foi desenvolvida em 1976, no seio da “*DISCOVER Foundation*”, uma organização sem fins lucrativos da responsabilidade de Harris-Bowlsbey. A versão deste sistema para micro-computadores surgiu em 1982, já sob a égide de uma outra organização, o “*American College Testing Program Inc.*” (ACT) (Rayman, 1990; Watts, 1993). O DISCOVER é composto por nove módulos, a saber:

*Módulo 1: Iniciar a jornada vocacional:* trata-se de um módulo introdutório, que brinda os utilizadores com uma breve descrição do sistema e das suas funcionalidades e recomenda uma sequência de utilização de acordo com as necessidades de informação e de desenvolvimento vocacional do cliente.

*Módulo 2: Organização do mundo do trabalho:* neste módulo é apresentado o Mapa do Mundo Profissional do “*American College Testing Program*” (Prediger, 1981), com o objectivo de dotar os clientes com um esquema que lhes permita organizar a informação sobre as profissões em categorias que podem relacionar com as suas características pessoais.

*Módulo 3: Exploração de si:* módulo de auto-exploração, no qual são disponibilizados inventários de interesses, valores e capacidades. Este sistema tem a grande vantagem de lidar com resultados de testes realizados pelo cliente noutro contexto, ao aceitar a inserção dos resultados e permitir a sua integração no processo.

*Módulo 4: Exploração de alternativas:* a partir dos resultados obtidos no módulo anterior, o cliente tem acesso a uma lista de profissões que apresentam algum grau de congruência com as suas características. O utilizador tem, também, a possibilidade de saber porque motivo determinada profissão não figura na lista obtida.

*Módulo 5: Informação vocacional:* neste módulo são oferecidas aos utilizadores caracterizações das profissões. O cliente pode optar por uma descrição mais extensa, de cerca de três páginas por profissão, ou por uma mais breve, de cerca de duas páginas, disponível, apenas, para impressão.

*Módulo 6: Realizar a escolha vocacional:* neste módulo, o cliente é confrontado com o facto de existirem vários percursos possíveis, e é apoiado no sentido de



determinar a possibilidade relativa de ser bem sucedido em cada uma das alternativas.

*Módulo 7: Planear os próximos passos:* este módulo fornece aos utilizadores informação cujo objectivo é apoiá-los no processo de implementação da escolha. Este módulo contém informação sobre centenas de instituições educativas e oferece possibilidades de pesquisa avançadas. Para além disso, faz referência a organizações que apoiam financeiramente os estudos e contém exercícios orientados para o desenvolvimento de competências de procura de emprego.

*Módulo 8: Planear a Carreira:* o “Modelo do Arco-Íris” de Super (1980) é usado para trabalhar o conceito de “Papéis de Vida” e ajudar os clientes a realizarem planos para o futuro.

*Módulo 9: Transições:* o principal objectivo deste módulo é ensinar aos utilizadores a natureza e a importância das transições no processo de desenvolvimento vocacional e na vida, em geral.

A versão original do sistema SIGI PLUS, designado à época de SIGI, foi desenvolvida em 1973, por Martin Katz, com fundos do “*Educational Testing Service*”, uma organização privada sem fins lucrativos (Rayman, 1990; Taveira & Campos, 1989). Este sistema é composto por nove módulos:

*Módulo 1: Introdução:* sendo um módulo introdutório, começa por apresentar uma explicação da forma como funciona o sistema. Paralelamente, oferece uma panorâmica do conteúdo do programa e fornece sugestões de utilização, tendo em conta as necessidades particulares de cada utilizador.

*Módulo 2: Auto-avaliação:* neste módulo, o utilizador tem a possibilidade de realizar a avaliação dos seus valores, interesses e capacidades vocacionais e avaliar domínios de actividades preferidas.

*Módulo 3: Pesquisa:* a partir deste módulo o cliente tem acesso a uma lista de profissões, personalizadas de acordo com os seus valores, capacidades e nível de formação desejado. Os utilizadores têm, ainda, a possibilidade de indicar características que não são do seu agrado, sendo removidas as profissões que incluam na sua descrição essas mesmas características.

*Módulo 4: Informação:* neste módulo, os clientes têm acesso a descrições sobre profissões a partir da resposta a vinte e sete questões diferentes. Este sistema oferece a possibilidade de comparar duas profissões em relação a um mesmo aspecto.

*Módulo 5: Competências:* esta secção permite que os utilizadores tenham acesso a uma lista de dez competências necessárias para ser bem sucedido em cada uma das profissões, bem como à medida em que cada cliente cumpre os requisitos necessários, tendo em conta os seus resultados obtidos no módulo 2.

*Módulo 6: Informação sobre formação:* a formação requerida para uma dada profissão aparece ao lado das competências necessárias para exercer essa mesma profissão, no módulo anterior. Neste módulo o cliente é ajudado a fazer estimativa das suas reais possibilidades de realizar com sucesso um determinado percurso formativo.

*Módulo 7: Preparar a implementação:* esta secção inclui informação acerca de ajudas financeiras das quais os clientes poderão usufruir, formas de validar e acreditar experiências anteriores de trabalho ou estudo, entre outros aspectos de apoio à preparação da implementação da decisão.

*Módulo 8: Decisão:* este módulo destina-se a ajudar os utilizadores a pesarem as potenciais recompensas e possibilidades de sucesso entre três opções, incluindo, eventualmente, o curso ou profissão que desempenha no momento. O cliente decidir-se-á pela opção que oferecer uma melhor relação entre aquelas variáveis.

*Módulo 9: Próximos passos:* neste módulo o cliente é levado a definir objectivos de curto prazo e a delinear os passos necessários para atingir esses mesmos objectivos.

Como se pode concluir pelo exposto, quer o sistema DISCOVER, quer o SIGI PLUS, constituem bons exemplos de Sistemas de Orientação Apoiados por Computador compreensivos, na medida em que, através da sua utilização, se torna possível ajudar os clientes a efectuar um processo de tomada de decisão vocacional, tendo em conta todas as fases que um processo desta natureza comporta.

### 3.2.2. Os Sistemas no Reino Unido

Como já foi anteriormente referido, um dos sistemas mais conhecidos no Reino Unido é o PROSPECT (HE), motivo pelo qual é aqui apresentado de forma mais detalhada. O sistema PROSPECT (HE) foi um programa desenvolvido por decisão do governo Inglês, em consequência dos resultados de um estudo efectuado por Pierce-Price (1982, *in* Watts, 1993), segundo o qual nenhum dos sistemas americanos já existentes (ex. DISCOVER e SIGI) se adaptava às necessidades dos alunos Ingleses, a não ser que fosse sujeito a modificações substanciais. Pierce-Price referia-se de modo particular ao facto de a informação vocacional não ser facilmente transferível de uma realidade para outra. Para além disso, a implementação de programas norte-americanos no Reino Unido, colocava problemas inerentes ao facto de existirem diferenças ao nível da prática da orientação e das filosofias que lhes estão subjacentes em cada um dos países (Watts, 1993; Watts & Kidd, 1991).

Este sistema foi desenvolvido em parceria por um consórcio comercial, o “*Scicon Ltd*”, pelo “*Queen Mary College*”, de Londres e pela “*University of London Careers Advisory Service*” (Taveira & Campos, 1989; Watts & Kidd, 1991). Actualmente, o programa está sob a alçada da “*Association of Graduate Careers Advisory Services, Central Services Unit*”, uma associação formada por profissionais de orientação, que tem vindo a trabalhar no sentido de melhorar o sistema (Pierce-Price & Corscaden, 1994).

O PROSPECT (HE) trata-se de um sistema compreensivo, na medida em que inclui as componentes mais importantes de um processo de orientação vocacional, permitindo trabalhar, nomeadamente, a exploração orientada para si e para o meio e o processo de tomada de decisão. É passível de ser usado pelos clientes de forma autónoma e independente, embora pareça ser mais eficaz quando integrado num processo de intervenção mais amplo e apoiado por profissionais. Está concebido de forma a modelar nos utilizadores a execução de um processo de tomada de decisão coerente, que estes poderão aplicar em situações futuras de tomada de decisão. É um sistema flexível e interactivo, permitindo aos utilizadores iniciar o processo a

partir de qualquer ponto e voltar a cada um dos módulos sempre que desejem (Watts & Kidd, 1991).

Segue-se uma descrição da versão do PROSPECT (HE) implementada em seis universidades inglesas no ano lectivo de 1988/89, tal como descrita por Pierce-Price (1988). Assim, o sistema PROSPECT (HE), é composto por um total de oito módulos, a saber:

*Módulo 1: Planear a Carreira:* este módulo introduz o utilizador ao sistema, explica os conceitos de “papéis” e de “desenvolvimento vocacional”, tal como foram definidos por Super (1980), ajuda os utilizadores a identificarem o seu estado no processo de desenvolvimento vocacional e fornece sugestões acerca de possíveis formas de utilizar o sistema.

*Módulo 2: Auto-avaliação:* neste módulo, os utilizadores podem avaliar os seus interesses, valores e capacidades, obtendo perfis de caracterização que podem ser utilizados no módulo seguinte.

*Módulo 3: Exploração de alternativas:* neste módulo, utilizando os perfis obtidos no módulo anterior, o utilizador pode pesquisar numa base de dados as profissões que serão mais adequadas para si.

*Módulo 4: Análise das alternativas:* este módulo permite ao utilizador obter a caracterização de cada um das profissões, compará-las entre si e analisar o modo como estas se relacionam, no que concerne às suas semelhanças e diferenças, tendo por base um mapa do mundo do trabalho.

*Módulo 5: Avaliação das alternativas:* este módulo ajuda o utilizador a comparar as opções, tendo por base determinados critérios de avaliação.

*Módulo 6: Avaliação das possibilidades:* neste módulo, o utilizador é convidado a testar o realismo das alternativas que colocou para si, na medida em que lhe é permitido avaliar as reais possibilidades de aceder a cada uma delas.

*Módulo 7: Planear a implementação da escolha:* este módulo inclui informação sobre tipos de empregadores, estratégias de acesso ao emprego e requisitos necessários para aceder a determinados empregos.

*Módulo 8: Procura de emprego:* neste módulo é prestado apoio aos utilizadores para a realização de tarefas como a redacção de cartas de candidatura, preenchimento de formulários e elaboração do currículo.

À semelhança do que acontecia com os sistemas norte-americanos DISCOVER e SIGI PLUS, também no caso do sistema PROSPECT (HE), estamos perante um sistema que abarca de uma forma compreensiva todo o processo de tomada de decisão vocacional.

Assim, em qualquer dos casos, estes sistemas levam o utilizador a realizar quer um processo de auto-exploração, quer um processo de exploração do meio, duas das componentes fundamentais, em qualquer processo de decisão vocacional. Comum a todos os sistemas são, também, os módulos destinados a guiar o utilizador num processo de tomada de decisão, bem como os módulos relativos à implementação das decisões tomadas (cf. quadro 1.2.).

### **3.2.3. Os Sistemas em Portugal**

Tendo em conta as características e funções dos sistemas existentes nos Estados Unidos e no Reino Unido, e a facilidade de utilização de novo *software* como o programa *HyperCad*, na linha das linguagens de programação aproximadas à linguagem natural, Taveira dá início, em 1988, ao desenvolvimento do sistema PROJECTOS, no Instituto de Consulta Psicológica, Formação e Desenvolvimento, da Faculdade de Psicologia e Ciências de Educação da Universidade do Porto. O sistema foi concebido com o objectivo de apoiar os jovens nos seus processos de exploração e planeamento vocacional, pressupondo, sempre, a existência de um contexto onde o utilizador fosse apoiado por um profissional de orientação. Este estaria responsável por determinar em que medida e em que moldes o utilizador deveria utilizar o programa, por garantir que este era utilizado de uma forma eficaz e por apoiar o cliente na interpretação dos resultados produzidos pelo sistema e na implementação do seu projecto vocacional (Taveira, 1992).

Apesar de terem sido projectadas quatro componentes, apenas duas delas chegaram a ser desenvolvidas e o sistema não chegou a ser implementado na sua plenitude. São elas:

*Componente 1: Exploração dos interesses vocacionais:* neste módulo, o cliente começa por responder a um questionário de interesses vocacionais, o COPS, na versão computadorizada, a partir do qual obtém o seu perfil de interesses. O sistema permite a modificação posterior das respostas dadas, alterando o perfil obtido e a impressão do mesmo. Tendo por base o perfil de interesses profissionais, o cliente pode identificar grupos, acerca dos quais obtém informação sobre cursos e profissões relacionadas, listas de competências exigidas em cada uma das profissões e listas de actividades que poderá desenvolver caso opte por um determinado domínio.

*Componente 2: Exploração das formações:* esta componente permite a exploração de informação relativa a cursos secundários ou superiores, ministradas em instituições públicas e privadas do país. Esta pesquisa pode ser executada de duas formas. A procura directa de informação que implica que a pessoa introduza uma informação a partir da qual fará a pesquisa, por exemplo, o nome de um curso que o utilizador deseja saber em que instituições é ministrado, ou a procura estruturada de informação que consiste na oferta de sugestões para a pesquisa, guiando o utilizador, por exemplo, através da colocação de questões.

*Componente 3: Exploração das profissões e do emprego:* esta componente destinar-se-ia a apoiar os jovens nas actividades de exploração do investimento face ao mundo profissional, com base num método semelhante àquele que era usado na segunda componente. Uma particularidade destas componentes é a possibilidade de transitar automaticamente da informação relativa às formações para a informação sobre as profissões e empregos, sem ser necessário voltar ao menu principal, uma inovação à época.

*Componente 4: Avaliação do projecto vocacional:* com esta componente pretender-se-ia fomentar procedimentos de apoio ao questionamento, à reflexão e ao posicionamento face às realidades educativa e profissional.

**Quadro 1.2.** – Caracterização de quatro Sistemas de Orientação Apoiados por Computador

<b>Sistema</b>	<b>DISCOVER</b>	<b>SIGI PLUS</b>	<b>PROSPECT (HE)</b>	<b>PROJECTOS</b>
<b>País</b>	EUA	EUA	Inglaterra	Portugal
<b>Instituição</b>	<i>American College Testing Program Inc.</i>	<i>Educational Testin Service</i>	<i>Association of Graduate Careers Advisory Services, Central Services Unit</i>	ICPDH FPCE Universidade do Porto
<b>Autores</b>	Harris-Bowlsbey	Martin Katz	Pierce-Price	Taveira
<b>Componentes</b>	1. Iniciar a jornada vocacional	1. Introdução	1. Planear a Carreira	1. Exploração dos interesses vocacionais
	2. Organização do mundo do trabalho	2. Auto-avaliação	2. Auto-avaliação	2. Exploração das formações
	3. Exploração de si	3. Pesquisa	3. Exploração de alternativas	3. Exploração das profissões e do emprego
	4. Exploração de alternativas	4. Informação	4. Análise das alternativas	4. Avaliação do projecto vocacional
	5. Informação vocacional	5. Competências	5. Avaliação das alternativas	
	6. Realizar a escolha vocacional	6. Informação sobre a formação necessária	6. Avaliação das possibilidades	
	7. Planear os próximos passos	7. Preparar a implementação	7. Planear a implementação da escolha	
	8. Planear a Carreira	8. Decisão	8. Procura de emprego	
	9. Transições	9. Próximos passos		

Como se pode verificar, apesar de terem sido desenvolvidos em diferentes países, tendo por base realidades distintas, os vários sistemas apresentam aspectos comuns. Em primeiro lugar, convém referir que todos eles foram desenvolvidos por profissionais ligados à Psicologia Vocacional. Para além disso é bem visível o facto de todos os sistemas serem suportados, em termos conceptuais, por teorias do

desenvolvimento vocacional, com consequências óbvias na sua estrutura e no seu conteúdo. Assim, pode constatar-se que, apesar de serem diferentes em termos de número de módulos, todos os sistemas apresentados reflectem uma visão desenvolvimental, em que o sujeito desempenha um papel fundamental na construção do seu projecto vocacional.

No próximo ponto serão explanadas algumas das tipologias de sistemas, bem como das suas funções, propostas por diversos autores da Psicologia Vocacional.

### **3.3. Classificação das Funções e Tipos de Sistemas de Orientação Apoiados por Computador**

Tal como aconteceu para a caracterização da história dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador, também aqui, se procurará apresentar uma classificação dos referidos sistemas, com base nas suas características e funções. Assim, Sampson, Peterson e Reardon (1989) apresentam uma descrição das possíveis funcionalidades que os Sistemas de Orientação Apoiados por Computador podem oferecer aos utilizadores. Estas passam pela: a) avaliação de atributos pessoais; b) exploração de informação sobre as oportunidades de formação e sobre as profissões; c) possibilidade de relacionar os atributos pessoais com as características dos cursos e profissões; d) identificação de alternativas vocacionais; e e) pela aprendizagem do processo de tomada de decisão e estratégias de acção.

Por seu lado, após uma revisão dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador Norte-americanos existentes na época, Super (1978) propõe uma divisão desses sistemas em cinco categorias diferentes, a saber:

- a) *Sistemas de armazenamento e de procura de informação*: designam as bases de dados que permitem aos utilizadores, sejam estes os profissionais de orientação ou os próprios clientes, efectuar uma pesquisa das oportunidades existentes num dado campo de interesse e/ou numa determinada zona geográfica. Este tipo de sistemas tem a vantagem de ser mais motivador que os tradicionais documentos escritos e permite manter a informação actualizada. No entanto, do ponto de vista do utilizador, são



considerados estáticos e impessoais, pelo autor. Um exemplo deste tipo de sistemas é o CIS (*Career Information System*);

- b) *Sistemas de correspondência simples*: estes sistemas diferem pouco dos anteriores. Um exemplo deste tipo de sistemas é o “*GIS System*”, inicialmente apelidado de “*Interactive Learning System*”. Neste tipo de sistemas o utilizador insere alguma informação e recebe do computador outro tipo de informação, que corresponde ao perfil pedido pela pessoa. A interactividade subjacente a estes sistemas é apenas mecânica e não psicológica, uma vez que os utilizadores apenas podem adicionar ou retirar informação, obtendo, assim, uma nova lista de dados, mas não lhes é permitido explorar o processo que determina essas mudanças;
- c) *Sistemas de correspondência interactivos*: permitem a obtenção de informação baseada nos valores obtidos pelos sujeitos em testes de capacidades ou inventários de interesses. Um exemplo deste tipo de sistemas é o “*Computerized Occupational Information System*” (COIS), desenvolvido por Impellitteri (1967), nos Estados Unidos. No entanto, a morte prematura do seu autor, impediu que este evoluísse para formas mais interactivas e ditou o seu desaparecimento precoce.
- d) *Sistemas de exploração e de escolha interactivos*: inserem-se neste tipo alguns dos mais conhecidos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador, como sejam o caso do CVIS (*Computerized Vocational Information System*), desenvolvido por Harris-Bowlsbey, em 1968, do ECES (*Education and Career Exploration System*), da autoria de Minor, Myers e Super, desenvolvido em 1969 ou do SIGI, criado por Katz, em 1971. Tratam-se de sistemas verdadeiramente interactivos para a época, na medida em que o utilizador é questionado e tem múltiplas possibilidades de resposta. Também fornecem a possibilidade de colocar questões, apresentando uma lista de questões habitualmente colocadas pelos utilizadores em alguma parte do sistema. A vertente exploratória deste tipo de sistemas prende-se com o facto de permitirem aos utilizadores indicar o tipo de informação que desejam obter acerca de uma

dada profissão, aplicando os mesmos critérios para a informação apresentada em relação a outras profissões. Assim, os utilizadores podem comparar pequenas quantidades de informação, acerca de um determinado aspecto (ex. nível de habilitações requerido), em diferentes profissões. Para além disso, o utilizador vai sendo informado do grau de congruência entre as suas características pessoais e o tipo de profissões que deseja explorar, sendo chamado à atenção de possíveis incongruências e da necessidade de clarificar alguns aspectos previamente escolhidos;

- e) *Sistemas de desenvolvimento vocacional*: a principal característica que distingue estes sistemas dos anteriores é o facto de se fundamentarem teoricamente numa perspectiva desenvolvimental da Psicologia Vocacional. Segundo esta perspectiva, a escolha de um curso ou profissão não consiste num processo simples de correspondência entre as características do indivíduo e do meio num dado momento sendo, antes, um processo em que são tomadas várias decisões, por parte de um sujeito em desenvolvimento, ao longo dos vários anos da sua existência. Assim sendo, nestes sistemas, como sejam os casos do DISCOVER, SIGI PLUS, PROSPECT (HE) e PROJECTOS, os sujeitos são convidados a perspectivar o seu estado como uma fase exploratória, em que devem ser cumpridas determinadas tarefas de desenvolvimento. Estes programas permitem avaliar o estado de maturidade das pessoas, bem como realizar todas as tarefas/passos de um processo de tomada de decisão: exploração de si e das oportunidades, identificação de um conjunto de opções prováveis e escolha de uma opção e ainda a elaborarem um plano de acção que permita implementar a opção escolhida (Super, 1978; Rayman, 1990).

Numa outra tentativa de classificação dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador, Harris-Bowlsbey (1984, *in* Taveira & Campos, 1989; Harris-Bowlsbey, 1997) chama a atenção para o facto de os sistemas desenvolvidos ao longo das últimas décadas combinarem diferentes funções, variando dentro de um *continuum* que vai desde a ênfase na informação até à tónica na orientação.

Tomando por base este *continuum*, a autora divide os Sistemas de Orientação Apoiados por Computador em Sistemas de Informação e Sistemas de Orientação.

Assim, os *Sistemas de Informação*, como o próprio nome indica, seriam aqueles cuja tónica é colocada na vertente informativa do processo de orientação (Harris-Bowlsbey, 1997; Taveira, 1989). As funções deste tipo de sistemas passam, essencialmente, pelo armazenamento de enormes bases de dados actualizadas e de alta qualidade, pela pesquisa nessas bases de dados através de palavras-chave e pela construção de percursos/ligações de uma base de dados a outra (Harris-Bowlsbey, 1997). Isto é, o computador, para além de armazenar a informação, analisa essa informação e estabelece correspondências entre as características do utilizador e as possibilidades de escolha existentes (Taveira, 1989).

A título de exemplo podem citar-se alguns programas que se integram dentro desta categoria, como o CIS (*Career Information System*), o COIN (*Coordinated Occupational Information Network*), o CVIS (*Computerized Vocational Information System*) e o GIS (*Guidance Information System*) desenvolvidos nos Estados Unidos, o CHOICES (*Computerizes Heuristic Occupational Information and Career Exploration System*), desenvolvido no Canadá e o CASCAID (*Careers Advisory Service Computer Aid*), o JIIG-CAL (*Jobs Ideas and Information Generator/Computer Assisted Learning*) e o GRADSCOPE (*Graduate Survey by Computer of Occupations after Personal Evaluation*), desenvolvidos em Inglaterra.

Por seu lado, os *Sistemas de Orientação* são aqueles que permitem ao utilizador ir um pouco mais além no processo de orientação. Isto é, para além de terem acesso à informação, os utilizadores podem emitir respostas que são, posteriormente, avaliadas e que conduzem à obtenção de um *feedback* individualizado, adaptado às necessidades do utilizador. Para além disso, estes sistemas apoiam os utilizadores em processos mais complexos, como a auto-avaliação, a tomada de decisões e o planeamento vocacional (Taveira, 1989).

Harris-Bowlsbey (1997) identifica quatro funções principais dos sistemas de orientação. Em primeiro lugar, estes sistemas permitem, normalmente, a gravação dos dados do utilizador, por forma a que estejam acessíveis para futuras utilizações e possam ser alvo de apreciação por parte de um profissional que ajude o utilizador

a processar a informação recebida, a realizar escolhas ou a planear os passos seguintes.

Uma segunda característica deste tipo de sistemas prende-se com o facto de estes se focarem na auto-avaliação, ou seja, na avaliação das variáveis que são críticas num processo de orientação. Assim, através destes sistemas é possível aplicar, cotar e interpretar inventários de interesse, valores e/ou capacidades. É esta informação que permite, posteriormente, a ligação a um conjunto de opções que se ajustam às características do sujeito em questão.

Uma outra função que estes sistemas desempenham, seja de forma explícita, seja de forma implícita, tem a ver com a prescrição dos processos de planeamento e/ou tomada de decisão. Alguns sistemas ensinam o processo de tomada de decisão e “convidam” o utilizador a aplicá-lo. Outros, vão dando instruções ao longo do processo sobre aquilo que já foi feito e o que ainda terá de ser feito, simulando, implicitamente, a aplicação de um processo de monitorização no contexto de um processo de tomada de decisão.

A quarta característica destes sistemas é a sua capacidade para ensinar os utilizadores. Esta capacidade baseia-se na assunção de que é possível, através do computador, ensinar ideias e competências que podem ser interiorizadas e aplicadas, posteriormente, na ausência do computador e, até, noutros contextos e áreas de vida do utilizador. Assim, é possível ensinar a forma como se organiza o mundo do trabalho, como tomar decisões, como procurar emprego ou como elaborar um currículo, entre outros aspectos relacionados com o processo de orientação. Entre os sistemas desta categoria mais utilizados podem citar-se o SIGI (*System for Interactive Guidance and Information*), o DISCOVER, o ISVD (*Information System for Vocational Decisions*) e o ECES (*Education and Career Exploration System*), desenvolvidos nos Estados Unidos e o CAREER BUILDER, o RESOLVE e o PROSPECTS (HE), desenvolvidos na Inglaterra.

Uma outra classificação dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador foi apresentada, mais recentemente, por Offer (1990, 1993, *in* Watts, 1996a). Segundo este autor, os sistemas existentes podem ser classificados em oito categorias distintas:

- a) *Perfis de auto-avaliação*: baseiam-se, geralmente, num questionário de interesses vocacionais e produzem um perfil dos mesmos, organizado por domínios vocacionais;
- b) *Testes psicométricos*: versões computadorizadas de testes de papel e lápis, visando avaliar capacidades, aptidões e características da personalidade;
- c) *Sistemas de informação*: incluem bases de dados sobre as oportunidades educativas, formativas, profissionais e de emprego, com um menu que permite aceder à informação, a partir de palavras-chave;
- d) *Jogos de negócios ou simulações de trabalho*: permitem, aos utilizadores, explorar domínios profissionais de uma forma experimental. Abarcam um número muito limitado de áreas profissionais;
- e) *Sistemas de correspondência*: estes sistemas estabelecem correspondências entre as características dos indivíduos e as características dos ambientes profissionais, e produzem listas de oportunidades de escolha. São os sistemas mais comuns. Os sistemas CASCAID, JIIG-CAL e GRADSCOPE, estão entre os que se inserem nesta categoria;
- f) *Sistemas de apoio à tomada de decisão*: consistem em bases de dados destinadas a ajudar os indivíduos a lidar com as suas percepções acerca da atractividade relativa de um número limitado de opções, a partir da definição de critérios pessoais e da aplicação dos mesmos de uma forma sistemática. Também permitem estabelecer relações entre a atractividade percebida e a probabilidade de conseguirem aceder a uma dada opção. Os sistemas MAUD e SELSTRA enquadram-se nesta categoria (Wooler e Lewis, 1982; in Watts, 1996a);
- g) *Programas de ensino de técnicas de procura de emprego*: ensinam competências de transição relacionadas com as entrevistas e as candidaturas a emprego;
- h) *Processadores de texto*: programas que apoiam o utilizador num processo de elaboração de um currículo e/ou no preenchimento de fichas de candidatura a emprego.

Para além destes sistemas, existem, ainda, alguns sistemas mais compreensivos, que incluem muitas das tarefas enunciadas nas oito categorias acima referidas, de um modo integrado e flexível.

Tendo em conta apenas os recursos europeus, Offer (1997, *in* Watts, 2002) propõe que os sistemas de orientação apoiados pelas Tecnologias da Informação e da Comunicação sejam classificados de acordo com o modelo DOTS (*Decision Learning, Opportunity Awareness, Transition Learning e Self Awareness*), apresentado por Law e Watts (1977, *in* Watts, 2002). É um modelo que se baseia numa divisão dos recursos vocacionais existentes pelas seguintes categorias:

- a) *Consciência de Si*: uma categoria de sistemas destinados a ajudar os utilizadores a fazerem uma avaliação de si, podendo dar origem a um perfil que pode ser relacionado com as oportunidades educativas e/ou profissionais. Os instrumentos utilizados podem variar de questionários simples até testes psicométricos, ou passar por abordagens menos estruturadas.
- b) *Consciência das Oportunidades*: incluem-se, nesta categoria, bases de dados sobre as oportunidades educativas e/ou de trabalho, permitindo aos utilizadores pesquisarem informação de acordo com as suas necessidades. Estas bases de dados podem conter informação sobre: instituições/cursos de educação/formação, profissões, empregos, oportunidades de trabalho voluntário e informação sobre criação do próprio emprego. Outras bases de dados centram-se na oferta e procura de empregos. Existem, ainda, alguns exemplos de simulações de trabalho que permitem aos utilizadores explorar opções de uma forma mais experimental.
- c) *Aprendizagem do processo de Tomada de Decisão*: incluem-se aqui os sistemas de correspondência que permitem aos utilizadores relacionar o seu perfil pessoal com as oportunidades educativas e profissionais existentes. O resultado consiste numa lista de opções que se relacionam de forma mais próxima com o perfil do utilizador. Também se incluem nesta categoria recursos livres de conteúdo, que ajudam os utilizadores a

fazer exploração de opções de uma forma sistemática, contrapondo o desejo face a uma opção com a probabilidade percebida de vir a obtê-la.

- d) *Transições*: destinam-se a ajudar os utilizadores a implementarem as suas decisões. Podem incluir apoio no desenvolvimento de planos de acção, elaboração do currículo, preenchimento de fichas de candidatura e preparação para entrevistas de emprego. Também podem incluir apoio na obtenção de financiamento para o prosseguimento de estudos ou para a criação do próprio emprego.

**Quadro 1.3.** – Classificações dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador

Super (1978)	Harris- Bowlsbey (1984)	Sampson, Peterson & Reardon (1989)	Offer (1990)	Offer (1997)
	Sistemas de informação	Avaliação de atributos pessoais	Perfis de auto- avaliação	Consciência de si
			Testes psicométricos	
Sistemas de armazenamento e procura de informação		Exploração de informação educativa e profissional	Sistemas de informação	Consciência das oportunidades
Sistemas de correspondência simples			Jogos de negócios ou simulações de trabalho	
Sistemas de correspondências interactivos	Sistemas de orientação	Relação entre atributos pessoais e características de cursos e profissões	Sistemas de correspondência	Tomada de decisões
Sistemas de exploração e de escolha interactivos		Identificação de alternativas vocacionais		
Sistemas de desenvolvimento vocacional		Aprendizagem do processo de tomada de decisão e estratégias de acção	Sistemas de apoio à tomada de decisão	Transições
			Programas de ensino e técnicas de procura de emprego	
			Processadores de texto	

Alguns Sistemas de Orientação Apoiados por Computador integram apenas uma ou duas das componentes acima referidas. Outros, no entanto, integram todas as componentes. Os sistemas que integram apenas uma componente são vulgarmente designados de *mini-sistemas*, por oposição aos *maxi-sistemas*, que integram várias destas componentes e permitem o cruzamento de informação entre elas (ex. DISCOVER e SIGI, nos Estados Unidos, CHOICES, no Canadá e PROSPECT (HE), no Reino Unido).

As vantagens de uns e outros foram objecto de discussão por parte dos criadores destes sistemas. Alguns autores argumentam que a utilização de mini-sistemas encoraja a diversidade e a diferença permitindo, aos utilizadores, seleccionar os sistemas que melhor respondem às suas necessidades. Outros autores defendem que os maxi-sistemas permitem ao utilizador mover-se através de diferentes funções, evitando discrepâncias semânticas e descontinuidades conceptuais, modelando o processo de tomada de decisão na sua complexidade (Jackson, 1993; Watts, 1993; Watts, 2002).

A facilidade de desenvolver sistemas que abarcam a quase totalidade dos processos envolvidos num processo de orientação veio colocar a questão do papel do psicólogo perante estes sistemas. Harris-Bowlsbey (1997) apresenta um conjunto de processos trabalhados no processo de orientação que, segundo a autora, podem ser mais facilmente e melhor executados por um computador do que por um profissional de orientação, como sejam: a) enviar uma mensagem padrão a estudantes ou clientes; b) seleccionar respostas típicas para os clientes/estudantes, tendo por base as suas respostas; c) pesquisar em grandes bases de dados (escolas, trabalhos, etc.) a partir de variáveis múltiplas e complexas; d) obter e imprimir dados requeridos pelo utilizador a partir de uma base de dados; e) monitorizar o uso dos sistemas por parte dos utilizadores, de forma a propor sugestões para utilizações futuras e proporcionar elementos aos profissionais de orientação acerca da forma como estes podem/devem prestar ajuda na consulta; f) cruzar informação contida em diferentes bases de dados de forma a disponibilizar informação mais compreensiva aos utilizadores.



Um tema relacionado com este debate diz respeito ao papel dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador nos serviços de intervenção vocacional já existentes. No ponto que se segue, procurar-se-á contribuir para a discussão e compreensão desta questão.

### **3.4. Integração dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador**

A questão da integração dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador nos serviços de intervenção vocacional é polémica e complexa. É uma problemática em torno da qual se debruçam muitos dos autores que se interessam pelo desenvolvimento destes sistemas, sendo que nenhum apresenta para esta questão uma resposta simples ou linear. Apesar dos diferentes contributos prestados por cada um dos autores, há um aspecto em relação ao qual as suas opiniões não se distinguem: os Sistemas de Orientação Apoiados por Computador podem ser usados de diversas formas.

Sampson (1997b) definiu a Orientação Apoiada por Computador como sendo *“um sistema integrado por um conjunto de subsistemas inter-relacionados de avaliação, elaboração de opções e disseminação de informação, frequentemente acoplados a processos de consulta e vários recursos escritos, que são usados no seio de uma organização, para apoiar os indivíduos a tomar decisões, bem como a promover a sua capacidade para tomar decisões no futuro”* (p. 2).

Assim, para este autor, os Sistemas de Orientação Apoiados por Computador, constituem-se como um recurso que, a par de outros, como sejam os recursos escritos e os processos de consulta, podem ser utilizados pelos profissionais com o objectivo de apoiar os clientes no processo de tomada de decisão.

Por sua vez, segundo Watts (1986; *in* Gati, 1996), os Sistemas de Orientação Apoiados por Computador podem assumir três papéis, no seio dos serviços de orientação: a) constituir uma ferramenta de trabalho para os profissionais da orientação, b) substituir os profissionais de orientação e c) serem um agente de mudança que estimula melhorias na teoria e na prática vocacional.

O uso dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador pode ocorrer no contexto de uma consulta, devendo contar, neste caso, com a presença de um profissional da orientação. Os Sistemas de Orientação Apoiados por Computador podem ser utilizados, também, a título individual, por um cliente, sem que este tenha recorrido a uma ajuda mais personalizada. Em qualquer dos casos, a utilização destes sistemas tem sempre como fim último o apoio à tomada de decisão, seja através do fornecimento de informação, seja através do apoio dado aos clientes no domínio do próprio processo de tomada de decisão (Gati, 1996).

Embora alguns Sistemas de Orientação Apoiados por Computador tenham sido construídos de forma a serem utilizados sem o apoio de um profissional, muitos especialistas no uso destes sistemas advogam as vantagens da sua integração em sistemas mais compreensivos (Taveira, 1987; Gati, 1996; Rayman, 1990; Watts, 1996a, 2001).

Taveira & Campos (1989) defendem a utilização destes sistemas preferencialmente em contexto de consulta, particularmente, na consulta psicológica individual. No entanto, a consulta psicológica de grupo, os seminários de orientação vocacional, as actividades em sala de aula e a própria auto-administração também se constituem como contextos de utilização dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador.

Watts (1996a) apresenta, a este propósito, quatro modelos de integração dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador: *Independente*, *Apoiado*, *Incorporado* e *Progressivo*. O primeiro modelo consiste na utilização dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador sem integração com nenhuma outra forma de intervenção. No segundo modelo, o *Apoiado*, o cliente é visto, geralmente, por um breve período de tempo, antes e/ou depois de ter usado o sistema. No modelo *Incorporado*, o sistema é usado com outro tipo de intervenção, no contexto de consulta, em que o cliente e o profissional trabalham com o sistema, lado a lado. Embora este modelo possa ser muito eficaz, também implica que, em vez de reduzir o tempo que o cliente passa com o profissional, o aumente, o que eleva, de certa forma, os custos em termos de tempo, investimento e dinheiro, por parte do cliente e do profissional. No quarto modelo, o *Progressivo*, o uso do sistema é precedido

e/ou seguido de outras intervenções, entrevistas, sessões de grupo e intervenções baseadas na experiência, respeitando uma sequência desenvolvimental.

A opção por um destes modelos reflecte a política adoptada por parte das pessoas responsáveis pela administração e organização dos serviços de orientação. Se a política for na linha da prestação de serviços ao menor custo, então, o modelo adoptado será, certamente, o *Independente*. Se a preocupação é prestar o apoio necessário aos utilizadores, de forma a aumentar a possibilidade de este realizar um processo de tomada de decisão bem fundamentado, então, a opção será por um dos outros modelos. No caso dos modelos *Incorporado* e *Progressivo*, estes têm a vantagem de maximizar a relação custo-benefício quando são utilizados em intervenções em grupo e de potenciar a criação de sinergias entre os diferentes recursos e serviços existentes, o que será possível graças a uma integração sistemática dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador nos serviços (Sampson, 1997a).

Na tentativa de contribuir para a adequação do tipo de modelo a adoptar em função de cada contexto em particular, vários autores salientam a importância de avaliar o nível de prontidão dos clientes no que concerne à sua capacidade para usufruir de uma intervenção apoiada por computador (ex. Alston & Burkhead, 1989; Dungy, 1984; Harris-Bowlsbey, 1985; Peterson, Sampson & Reardon, 1991; Sampson & Pyle, 1993; Walz & Benjamin, 1984).

A este propósito, Peterson, Sampson, Reardon e Lenz (1997, *in* Sampson, 1997b) defendem que, para obter uma maior rentabilização destes sistemas, há que adaptar a sua forma de utilização às características dos clientes, nomeadamente, no que respeita à sua prontidão para a tomada de decisão, isto é, à capacidade cognitiva e afectiva de um indivíduo para encetar um processo de tomada de decisão. Estes autores advogam a necessidade de realizar, antes de qualquer processo de orientação, uma intervenção diagnóstica (ex. através de entrevista), que permita avaliar as características do cliente e, em função disso, escolher a intervenção mais adequada.

Assim, quando um cliente apresenta um elevado nível de prontidão para a tomada de decisão, os serviços prestados podem ser de auto-ajuda, sendo dado

apoio individualizado apenas no caso de ser requerido pelo sujeito. Se a entrevista inicial demonstrar que o indivíduo tem um nível de prontidão para a tomada de decisão moderado, então, é provável que o sujeito necessite de uma intervenção individualizada, breve, pelo menos antes e depois da utilização do sistema. Quando os indivíduos acusam um baixo nível de prontidão para a tomada de decisão, é recomendável uma intervenção altamente individualizada, em que o indivíduo é acompanhado durante a utilização do sistema, até que este seja capaz de o utilizar de forma mais autónoma ou, então, deve ser feito o encaminhamento do indivíduo para outro tipo de intervenção (ex. consulta psicológica) (Sampson, 1997a; Sampson & Reardon, 1997, *in* Sampson, 1997b).

Neste sentido, Sampson (1997a) propõe um modelo de intervenção que pretende servir de estrutura aos modelos de integração dos sistemas referidos por Watts (1986a), o *Apoiado*, o *Incorporado* e o *Progressivo*. O autor pretende que, através da utilização deste modelo de intervenção, se assegure que a utilização dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador seja adequada a cada um dos clientes (Diagnóstico), que os clientes tenham uma visão realista dos benefícios, limitações e funcionamento do sistema, tendo em conta as suas necessidades (Orientação) e, por fim, que usem o sistema de forma adequada, tendo respondido às suas necessidades iniciais e elaborado um plano de acção para o futuro (Seguimento).

A literatura parece unânime em afirmar que um modelo integrado, aquele em que os Sistemas de Orientação Apoiados por Computador são utilizados como complemento de um outro processo de intervenção (ex. consulta psicológica vocacional), é o modelo mais eficaz (Garis & Bowlsbey, 1984; Taveira & Campos, 1989). No entanto, segundo Rayman (1990), a adopção deste modelo é escassa. Este autor, sendo um defensor da integração, apresenta algumas razões que, segundo ele, explicam o facto de raramente os Sistemas de Orientação Apoiados por Computador figurarem, de uma forma integrada, nos serviços que prestam apoio vocacional.

Em primeiro lugar, os Sistemas de Orientação Apoiados por Computador podem ser, facilmente, vistos pelos administradores como uma forma de “alargar” os recursos sem aumentar as despesas com o pessoal. Um computador ocupa menos

espaço, não coloca problemas, nem faz exigências. Este tipo de pensamento leva, muitas vezes, a assumir-se que a implementação de um Sistema de Orientação Apoiado por Computador apenas implica a sua existência. Quando isto acontece, não raras vezes, os sistemas acabam por ser esquecidos, até pelos próprios alvos da intervenção, e os computadores acabam por ser utilizados para outros fins (ex. processamento de textos, jogos, entre outros). De facto, o sucesso de um sistema desta natureza passa, em boa parte, pelo comprometimento e pelo empenho que as pessoas que trabalham com ele colocam na sua aplicação. O sucesso de um Sistema de Orientação Apoiado por Computador exige o dispêndio de muito tempo, energia e dedicação por parte dos profissionais responsáveis pela sua implementação.

Por outro lado, os próprios profissionais de orientação resistem, muitas vezes, ao uso dos sistemas, defendendo que o processo de consulta é um processo eminentemente humano, não podendo ser feito através de uma máquina. Estes profissionais chegam a sentir-se ameaçados pelo facto de o computador ser mais eficiente na realização de algumas tarefas do que eles próprios. Esta dificuldade pode ser ultrapassada se esta temática for incluída nos planos de formação destes profissionais.

Uma outra razão apontada por Rayman (1990), prende-se com os custos associados à implementação e manutenção de um Sistema de Orientação Apoiado por Computador. Apesar dos custos associados serem, normalmente, muito mais baixos do que seria de esperar se os mesmos conteúdos fossem difundidos através de consulta psicológica (individual ou de grupo), muitas instituições optam por uma via ainda mais económica: não prestar nenhum tipo de serviço. Este é o caso de muitas escolas e de outras instituições que, supostamente, deveriam prestar algum tipo de intervenção vocacional aos seus beneficiários.

Um outro aspecto apontado por Rayman (1990) como sendo uma causa da relativa falta de sucesso na implementação dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador, diz respeito à falta de assistência pós-venda por parte das entidades que desenvolvem os sistemas. Embora esta realidade tenha melhorado com o passar do tempo, muitas vezes não é dada qualquer formação sobre o funcionamento dos sistemas ou sobre possíveis estratégias de integração dos

mesmos, numa política mais abrangente de prestação de serviços integrados, o que leva as próprias instituições a descurarem este aspecto.

Assim, apesar dos autores serem unânimes na convicção de que a utilização dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador beneficia, claramente, da sua integração em serviços de intervenção já existentes, sendo, simultaneamente, importante o acompanhamento por parte de profissionais especializados no domínio da intervenção vocacional, a realidade parece estar, ainda, um pouco aquém do desejável. Este facto deve-se quer a factores de cariz económico, quer a algum desconhecimento que parece existir quando se trata da utilização deste tipo de recursos em prol da intervenção psicológica vocacional. Estes dados justificam, por si só, a necessidade de investigar e divulgar os contornos que caracterizam a utilização do computador na Psicologia Vocacional.

### **3.5. Benefícios e Limitações dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador**

Algumas das vantagens associadas ao uso dos computadores parecem ser indiscutíveis e transferem-se automaticamente para o domínio do uso dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador. A capacidade de armazenar enormes quantidades de informação e de aceder a um item em particular são processos em que, dificilmente, algum humano ultrapassará o computador (Bingham, 1993; Closs, 1978). A capacidade de memorizar informação é bastante limitada nos seres humanos e este é um aspecto que assume particular relevância quando se trata de realizar uma intervenção vocacional. Não raras vezes, os profissionais de orientação são confrontados com questões muito particulares (ex. quais são as provas específicas que permitem o acesso a um determinado curso superior?). Tradicionalmente, os profissionais eram obrigados a recorrer a documentos impressos. No entanto, a facilidade de encontrar a informação desejada num curto espaço de tempo é altamente potenciada pelo uso de meios informatizados (Closs, 1978).

A utilização do computador tem, também, a vantagem de permitir libertar os profissionais de tarefas repetitivas, rotineiras e morosas, deixando-os mais disponíveis para trabalhar em processos mais complexos, como é o caso da consulta psicológica e da consultoria vocacional. A capacidade dos computadores para administrar, cotar e interpretar os resultados de testes psicológicos, de uma forma rápida e eficaz é uma clara vantagem que pode ser retirada da utilização deste meio por parte dos profissionais de orientação (Rayman, 1990; Taveira & Campos, 1989).

Outra das vantagens decorrente da aplicação dos computadores à orientação vocacional, relaciona-se com o facto de esta ter obrigado os profissionais a perspectivar o processo de tomada de decisão como um processo transparente, lógico e sistemático. Este aspecto foi positivo não só para os profissionais, que foram convidados a repensar as suas estratégias de intervenção, mesmo em contextos em que o computador não era utilizado, mas, também, para os utilizadores, ao fornecer-lhes uma estrutura de apoio à tomada de decisão (Rayman, 1990).

Por outro lado, a utilização dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador pode ter a vantagem de constituir-se como um factor de motivação para a realização de actividades vocacionais, por parte dos clientes, na medida em que pode encorajá-los a organizar os seus pensamentos acerca dos seus planos educativos e profissionais, estimular o investimento em actividades exploratórias junto de outras pessoas e permitir uma melhor compreensão do processo de planeamento da carreira (Rayman, 1990; Taveira & Campos, 1989).

Actualmente, os computadores são um instrumento de fácil acesso, com o qual milhões de pessoas lidam diariamente, o que constitui mais um ponto a favor do desenvolvimento dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador. O facto de o uso destes sistemas permitir manter o anonimato, pode também ser uma vantagem, principalmente nos casos de pessoas que têm problemas em lidar com estas questões. O número cada vez maior de pessoas que recorrem aos computadores para resolver questões de ordem vocacional, quer seja esta a única técnica a que recorrem, quer seja em complemento de outras (ex. consulta

psicológica vocacional), parece ser um bom indicador da utilidade e eficácia destes sistemas (Jarvis, 1998).

Apesar das vantagens ou benefícios enunciados, têm sido, também, identificadas diversas limitações e desvantagens inerentes ao uso dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador. Com efeito, os Sistemas de Orientação Apoiados por Computador são bastante complexos e, como tal, acarretam um conjunto de problemas que convém ter em consideração. Muitos destes problemas dizem respeito à fase de desenvolvimento, ainda que sejam desconhecidos por muitos dos seus autores. Gati (1994, 1996) apresenta uma breve revisão do tipo de problemas que a concepção e o desenvolvimento de sistemas desta natureza podem colocar, relacionados com os seguintes aspectos:

- a) *Bases de dados*: são os problemas relacionados com a informação existente nas bases de dados, ao nível da objectividade/subjectividade da informação, o modo como cada pessoa interpreta e avalia a informação objectiva, sem qualquer influência nem “ajuda” por parte do computador. O tipo de informação contida nos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador pode, também, ser vista como problemática, na medida em que, normalmente, não são tidos em conta os desvios, excepções ou variâncias que, muitas vezes, caracterizam o mundo profissional;
- b) *Processo de tomada de decisão*: a inclusão do processo de tomada de decisão num sistema de orientação apoiado por computador, também pode levantar algumas questões que convém conhecer. Uma delas prende-se com o facto de este processo implicar, por um lado, a criação do maior número possível de alternativas e, por outro, a necessidade de ir estabelecendo compromissos. A gestão do equilíbrio entre estas duas vertentes do processo de tomada de decisão nem sempre é pacífica e pode criar alguma ansiedade nos clientes. Por outro lado, o número de alternativas que cada cliente considera no início da intervenção é variável. Enquanto alguns clientes apenas conseguem identificar uma ou duas alternativas, ou nenhuma, outras pessoas partem para este processo com uma imensidade de alternativas possíveis. O problema está em adequar a fase de criação e eliminação de



alternativas ao tipo de cliente. Um outro problema coloca-se em termos das variáveis a considerar no processo de decisão e do modo de articulação entre elas. Trata-se de saber em que medida cada tipo de variável (valores, interesses, competências) deve se considerada e qual o seu grau de influência e/ou importância em relação a cada uma das alternativas possíveis. Outro aspecto digno de nota prende-se com as dúvidas em relação ao facto de se apresentar, ou não, uma listagem das possíveis alternativas, agrupadas por ordem de compatibilidade. Isto pode levar, por parte dos clientes, a uma diminuição, não desejável, dos comportamentos exploratórios e a uma desresponsabilização pelo seu próprio processo de tomada de decisão;

- c) *(Im)Possibilidade da existência de relação*: um outro conjunto de questões que se coloca prende-se com a (im)possibilidade de estabelecer uma relação entre um cliente e um computador, havendo, a este respeito, algumas considerações importantes a tecer. Um primeiro aspecto está relacionado com a dificuldade que pode surgir em lidar com a incerteza, que pode ser maior no caso da intervenção através dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador. Sendo o processo de tomada de decisão bastante complexo, pode tornar-se difícil, para alguns clientes, lidar com todas as variáveis que ele coloca, na ausência de uma relação tal como ela é tradicionalmente concebida, isto é, exigindo a presença de um profissional da orientação. Os limites ao nível da capacidade humana para lidar com a informação, podem ser outro aspecto a ter em conta. É que, quando a intervenção é mediada pelo computador, pode haver dificuldade em controlar e adaptar às necessidades do cliente a quantidade de informação à qual o mesmo tem acesso, correndo-se o risco de a intervenção ter efeitos contraproducentes. Os Sistemas de Orientação Apoiados por Computador podem ter a desvantagem de não poderem ser adaptados ao estilo do cliente. Por exemplo, pode haver clientes para os quais maior interactividade signifique maior interesse e desafio, enquanto outros não saibam lidar com ela e possam sentir-se ameaçados.

Por último, e talvez uma questão transversal a todas as anteriormente colocadas, está em saber como fornecer uma ajuda verdadeiramente individualizada, através de

um sistema computadorizado. O desafio está em criar sistemas com um grau ótimo de flexibilidade que seja apropriado para o maior número e tipo de clientes possível (Gati, 1994, 1996).

Para além das limitações inerentes ao processo de concepção destes sistemas, existem outras, relacionadas com a sua utilização propriamente dita. Dadas as características destes meios, as dimensões mais afectivas são relegadas para segundo plano, em detrimento das dimensões mais cognitivas do processo de orientação. Associada a esta, pode estar outra desvantagem que reside no facto de a utilização destes sistemas reforçar a ideia de que a tomada de decisão é um processo determinado por variáveis informativas, levando os utilizadores a descurarem os complexos processos psicológicos que lhe estão associados (Taveira & Campos, 1989; Watts, 1993).

Por último, o uso dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador levanta um conjunto de questões que se prendem, não tanto com factores intrínsecos aos próprios sistemas, mas que decorrem, antes, do tipo de utilização a que estão sujeitos. É, actualmente, consensual a ideia de que o trabalho dos profissionais de orientação não pode ser substituído pelos computadores. Isto é, qualquer que seja a forma de disseminação dos sistemas, esta terá que contar sempre com a supervisão de um profissional, correndo-se o risco, caso isso não aconteça, de perverter completamente toda a lógica que deve presidir à aplicação dos computadores à Psicologia Vocacional (Watts, 1993). Os computadores podem deixar de servir como uma ajuda, passando a constituir uma ameaça ao sucesso da orientação vocacional.

### **3. Síntese**

Ao longo de cerca de trinta anos de história do uso dos computadores na Psicologia Vocacional, há um conjunto de aspectos que, pela sua evolução, merecem uma atenção particular. O primeiro é a crescente acessibilidade aos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador, quer por parte dos profissionais, quer por parte dos próprios clientes. Embora, numa fase inicial, estes sistemas existissem, apenas, num número limitado de locais (com equipamento técnico

disponível), eles estão agora disponíveis numa grande variedade de locais: casa, local de trabalho, serviços à comunidade.

O segundo aspecto é a sua crescente interactividade. Numa primeira fase, os recursos eram desenvolvidos como sistemas separados, oferecendo uma interactividade limitada com os utilizadores. Actualmente, o grau de interactividade é muito maior, não apenas com os utilizadores mas, também, no que toca à possibilidade de serem usados a partir de equipamentos como a televisão ou os telemóveis.

O terceiro aspecto prende-se com a origem dos materiais. Se, inicialmente, os Sistemas de Orientação Apoiados por Computador eram desenvolvidos por entidades com muitos recursos, como universidades ou institutos públicos, e sob a alçada de profissionais especializados na matéria, actualmente qualquer pessoa pode desenvolver a sua própria página na *Internet* ou até um *Website*. Aquilo que pode ter constituído uma enorme vantagem, na medida em que permitiu que cada vez mais pessoas pudessem ter acesso facilitado a uma maior quantidade de recursos, também arrasta um conjunto de questões que importa perceber, discutir e controlar Watts (2002).

De facto, as evoluções tecnológicas ocorridas nos últimos trinta anos permitiram um avanço enorme em termos do desenvolvimento dos Sistemas de Orientação Apoiados por Computador, mas há novas questões que começaram a colocar-se, principalmente a partir do momento em que os profissionais, inicialmente responsáveis pelo seu desenvolvimento, deixaram de ter controlo sobre a forma como estes são utilizados e, mais grave, deixaram de possuir o monopólio do seu desenvolvimento. Com o aparecimento da *Internet*, tornou-se impossível controlar a quantidade e qualidade de informação e de recursos disponíveis no domínio vocacional. Esta nova realidade exige a tomada de novas medidas, que permitam ajudar os clientes a retirar vantagem ou, pelo menos, não saírem lesados do contacto com os recursos que estão à sua disposição (Robinson *et al.*, 2000).

Este e outros aspectos serão abordados com maior profundidade no próximo capítulo que versa, precisamente, as questões relacionadas com o uso da *Internet* na Psicologia Vocacional.

**CAPÍTULO 2**  
**O USO DA *INTERNET* NA PSICOLOGIA VOCACIONAL**

---

## 1. Introdução

A Psicologia Vocacional enfrenta, neste momento, um conjunto de desafios que vão desde a globalização das economias até às mudanças na natureza e força de trabalho. Algumas das mudanças que se deram, ficam a dever-se à explosão das Tecnologias da Informação e da Comunicação. A face mais visível desta realidade é, talvez, a *Internet* (Gore & Leuwerke, 2000).

Talvez seja impossível avaliar o profundo impacto que a *Internet* teve na vida das pessoas. Na última década, a *Internet* mudou a forma como as pessoas comunicam, trabalham e vivem. Alguns autores chegam a afirmar que o estatuto de um país na comunidade mundial depende da sua capacidade para adquirir e utilizar as tecnologias. Os especialistas na área da Psicologia Vocacional vêm-se obrigados, não só a compreender o impacto da tecnologia na força de trabalho, mas também a implementar soluções e intervenções tecnológicas para responder aos problemas resultantes destas mudanças (Thomas & Knezek, 1997, *in* Gore & Leuwerke, 2000).

Diversos autores da literatura vocacional desafiaram os profissionais deste domínio a fazerem um melhor uso das tecnologias no ensino, investigação e serviços. Lent (1996), por exemplo, chama a atenção para o facto de os psicólogos terem de ser inovadores na forma como usam as Tecnologias da Informação e da Comunicação e recomenda o ensaio de novas formas de distribuição de serviços. Herr (1996) e Watts (1996b), por sua vez, encorajam os profissionais de orientação, a maioria dos quais psicólogos, a desenvolverem novas técnicas de intervenção vocacional, incluindo o fornecimento de serviços de informação e orientação através da *Internet*.

À semelhança do que acontecia no caso da literatura sobre o uso do computador na Psicologia Vocacional, a revisão da literatura vocacional sobre o uso da *Internet* vem confirmar o interesse predominante pelas questões da intervenção em detrimento da investigação e da produção de teorias. Este panorama talvez possa ser justificado pelo facto da história do uso da *Internet* na orientação vocacional contar ainda, apenas, com cerca de uma década. De facto, a produção teórica é um tema

praticamente inexistente na referida literatura, e a investigação, nomeadamente no que respeita à avaliação da eficácia do uso da *Internet* na orientação vocacional, é referida pela maior parte dos autores da Psicologia Vocacional como uma necessidade (ex. Harris-Bowlsbey & Sampson, 2001; Prince, Chartrand & Silver, 2000; Stewart, 1999), sendo raros e excepcionais os casos em que esta temática é objecto de estudo dos mesmos (ex. Oliver & Chartrand, 2000; Sampson, Lumsden, Carr & Rudd, 1999).

No que toca à intervenção, esta é, de facto, a pedra angular da literatura em questão, com particular destaque para o domínio da avaliação psicológica realizada *online* (ex. Barak & English, *in press*; Gore & Leuwerke, 2000; Robinson *et al.*; Reile & Harris-Bowlsbey; Oliver & Chartrand, 2000; Oliver & Whiston, 2000; Oliver & Zack, 1999), embora se conte já com um número apreciável de estudos publicados que extravasam o domínio da avaliação para se centrarem no papel da *Internet* no processo de orientação vocacional como um todo integrado (ex. Bezanson, 2000; Harris-Bowlsbey, 1997, 2002a,b; Jarvis, 1998; Jepsen, 2000; Panke, Carr, Arkin & Sampson, 2001; Sampson, Carr, Panke, Arkin, Minvielle & Vernick, 2001; Savard, Gingras & Turcotte, 2002; Sverko, Akik, Babarovic, Brcina & Sverko, 2002; Watts, 2002). Parte da literatura referida centra-se numa temática mais específica da intervenção, que é a consulta psicológica vocacional através da *Internet* (ex. Chapman & DiBianco, 1996; Clark, Horan, Tompkins-Bjorkman, Kovalski & Hackett, 2000; Collie, Mitchell & Murphy, 2000; Kirk, 2000; Myrick & Sabella, 1995; Tait, 1999).

As questões éticas decorrentes do uso desta ferramenta na Psicologia Vocacional e a necessidade de definir um conjunto de princípios que possam guiar os profissionais de orientação no seu trabalho, bem como as questões da qualidade dos serviços distribuídos via *Internet*, são assuntos transversais, sendo referidos como uma necessidade por diversos autores (ex. Gore & Leuwerke, 2000; Prince, Chartrand & Silver, 2000; Reile & Harris-Bowlsbey, 2000; Robinson *et al.*, 2000) e objecto de análise principal por parte de muitos outros (ex. Dikel, 2002; Iaccarino, 2000; Offer & Sampson, 1999; Oliver & Zack, 1999; Plant, 2001; Sampson, 2002b,c; Sampson & Lumsden, 2000).

Ultrapassou-se já, de certa forma, a questão da utilização, ou não, da *Internet*, apesar de ela fazer sentido, já que pouco ou nada se sabe sobre o modo ou modos concretos como os profissionais estão, de facto, a usar o computador e a *Internet* no domínio da Psicologia Vocacional.

Tal como sucedeu para a abordagem ao uso do computador na intervenção vocacional, este capítulo terá início com uma breve história do aparecimento da *Internet*. Em seguida, far-se-á uma descrição dos diferentes tipos de necessidades dos clientes, bem como dos recursos existentes na *Internet*, no domínio da Psicologia Vocacional. Posteriormente, discutem-se as diversas formas de integração que estes recursos assumem no contexto da prestação de serviços de orientação vocacional. No ponto seguinte, far-se-á alusão aos benefícios e limitações que o uso da *Internet* coloca. Por fim, serão discutidos alguns aspectos que constituem, neste momento, desafios que o uso da *Internet* coloca aos profissionais no domínio da Psicologia Vocacional.

## **2. Breve História do Aparecimento da *Internet***

Os primórdios do aparecimento daquilo que hoje se conhece como sendo a *Internet*, remontam ao ano de 1962, quando J.C.R. Licklider, do *Massachusetts Institute of Technology*, escreveu uma série de memorandos, nos quais se referia a uma “*Galactic Network*”. Licklider viria a tornar-se o responsável pelo programa de pesquisa do “*Defense Department’s Advanced Research Projects Agency*” (DARPA). O ARPANET, assim, se denominava o projecto, consistia numa rede informatizada que permitia a partilha de informação vital para o Departamento de Defesa Norte-Americano. Entre 1969 e 1972 esteve em funcionamento a primeira rede de trabalho, com ligações entre as Universidades Norte-americanas de Los Angeles, Santa Barbara, Stanford e Utah. Passados 30 anos, a rede tinha crescido de quatro, para cerca de 30 milhões de utilizadores (Gore & Lewerke, 2000; Reile & Harris-Bowlsbey, 2000).

Durante as décadas de 70 e 80, vários factores foram responsáveis pelo crescimento da *Internet*. Em 1972, com 32 nódulos em funcionamento, Ray

Tomlinson criou o primeiro programa de *e-mail* que iria permitir a transmissão de mensagens electrónicas entre pessoas. Os académicos com acesso à rede, desde logo reconhecerem a utilidade desta ferramenta para comunicarem com os colegas. Em 1973, o ARPANET ganhava uma dimensão internacional, ao estabelecer ligações com a *University College*, em Londres, e com a *Royal Radar Establishment*, na Noruega. Em 1976, a rainha Elizabeth II, enviou a primeira mensagem real via *e-mail*. Em 1980, Tim Bernes-Lee desenvolveu um procedimento que permitia a partilha de informação e o estabelecimento de ligações que, na década de 90, deu origem ao aparecimento da *World Wide Web* (WWW). A WWW apareceu publicamente em Junho de 1993, quando o “*National Center of Supercomputing Applications*” na Universidade de Illinois, editou o “*Mosaic*” um Browser de WWW livre (Gore & Lewerke, 2000; Reile & Harris-Bowlsbey, 2000).

No final da década de 80 e na década de 90 assistiu-se a um declínio gradual do uso da *Internet* em questões de defesa, e ao aumento do uso da *Internet* por parte de escolas, universidades, empresas e, mais recentemente, pelo público em geral. Reile e Bowlsbey (2000) citam um estudo da “*Nua Internet Surveys*”, segundo o qual, em 1999, o número de utilizadores da *Internet* rondava os 195 milhões. Segundo o mesmo organismo, este número tinha atingido, em Setembro de 2002, os 605,60 milhões (Nua Internet Surveys, 2003).

O acesso generalizado a este novo recurso teve impacto, como não poderia deixar de ser, no domínio da Psicologia Vocacional. Com o aparecimento da *Internet*, apareceram *sites* com informação vocacional, inicialmente da responsabilidade de organismos públicos e universidades e, posteriormente, desenvolvidos por todo o tipo de entidades, colectivas e individuais (Robinson *et al.*, 2000; Sampson & Lumsden, 2000). A forma como a *Internet* tem sido utilizada pelos profissionais ligados à Psicologia Vocacional será alvo de atenção nas próximas páginas.



### 3. Necessidades dos Clientes e Tipos de Recursos Vocacionais na *Internet*

Offer e Sampson (1999) sugerem que o uso de *Internet* na Psicologia Vocacional pode cumprir, pelo menos, cinco funções:

- a) *Divulgar o serviço*, promovendo o tipo de serviços prestados face-a-face, com o objectivo de maximizar os lucros, caso se trate de uma organização privada. No caso de instituições públicas o objectivo é apenas divulgar os serviços e não a obtenção de lucros;
- b) *Ocupar os utilizadores*, procurando diminuir a possível pressão associada aos serviços de orientação. Trata-se de oferecer aos clientes um conjunto de recursos que possam responder, de alguma forma, às suas necessidades, sem os sobrecarregar demasiado com serviços que estes não necessitam. Esta função implica a existência de um sistema de auto-diagnóstico que permita aos utilizadores avaliar as suas necessidades e, em função disso, escolher os recursos;
- c) *Oferecer oportunidades de informação e de aconselhamento virtual*: alguns *sites* fornecem apoio aos visitantes, que pode ir desde a apresentação de informação relevante, passando por actividades que permitem a auto-exploração, como o preenchimento de inventários, até bases de dados com ofertas de empregos. Também pode ser dada aos clientes a possibilidade de realizarem todo o processo de orientação *online*, através de versões *online* de Sistemas de Orientação Apoiados por Computador. Também neste caso, é necessário um processo de diagnóstico que assegure a adequação entre os serviços prestados e as necessidades dos utilizadores;
- d) *Criar fóruns de discussão e partilha de informação e experiências* entre utilizadores, com questões ou problemas semelhantes, ou com pessoas que, não sendo profissionais, podem prestar alguma ajuda em aspectos específicos. O processo de diagnóstico, neste caso, pode ajudar o cliente a decidir qual o fórum mais adequado para si, ou a optar por outro tipo de intervenção.

- e) *Fornecer programas de ensino à distância*: inclui-se aqui o ensino de competências de planeamento vocacional e áreas afins. Neste caso, a *Internet*, pode constituir-se como um complemento do material impresso ou de outros recursos multimédia (ex. vídeo e CD-ROM), podendo haver, ou não, actividades *online*. A supervisão, o *feedback* e a interacção entre os formandos dá-se via *e-mail*. Este tipo de formação tem a vantagem de permitir a distribuição de material e dar apoio a pessoas com problemas vocacionais que se encontram em áreas remotas.

Estas funções não são, obviamente, mutuamente exclusivas, mas a escolha e a integração entre elas requerem a tomada de decisões estratégicas, não só por parte dos profissionais de orientação, no que diz respeito às metodologias de intervenção adoptadas mas, também, ao nível da própria política de prestação dos serviços de orientação, por parte das entidades que administram as organizações que disponibilizam esses mesmos serviços (Offer, Sampson & Watts, 2001).

Dikel (2002) apresenta uma extensa lista com os diferentes tipos de *sites* existentes no domínio vocacional na *Internet*. Segundo aquela autora, a oferta de serviços de orientação via *Internet* é enorme e muito diversificada, variando desde *sites* que apenas fornecem informação específica, até *sites* onde é possível fazer consulta psicológica vocacional *online*. Assim, existem *sites* que oferecem oportunidades de:

- a) Realizar avaliação psicológica;
- b) Aprender os passos necessários para a realização de um processo de planeamento vocacional;
- c) Obter informação educacional, profissional, sobre empregos, sobre ajudas financeiras, sobre cursos, seminários, oportunidades de formação e certificação;
- d) Obter ajuda na procura de emprego;
- e) Realizar consulta psicológica vocacional *online*.

Dada a diversidade dos recursos existentes, cabe ao profissional escolher aqueles que melhor se adequam às necessidades dos seus clientes (Dikel, 2002).

O aparecimento e utilização da *Internet* acarretaram alterações profundas, não só ao nível das metodologias de intervenção mas, também, no comportamento dos sujeitos que procuram algum tipo de apoio vocacional. Num estudo realizado por Berst (1998, *in* Reile & Harris-Bowlsbey, 2000), sobre as finalidades do recurso à *Internet*, o uso da *Internet* para fins vocacionais estava em terceiro lugar.

Reile e Harris-Bowlsbey (2000), apresentam uma lista de possíveis contributos que a *Internet* pode dar no processo de orientação vocacional. A primeira categoria está relacionada com a prestação de serviços aos clientes no que concerne às componentes de conteúdo envolvidas no processo de planeamento vocacional. A segunda categoria diz respeito ao apoio directo aos clientes, via *Internet*, como é o caso da oferta de consulta psicológica vocacional via *Internet*. A terceira categoria inclui todo o tipo de formação, inicial e contínua, dos profissionais de orientação, que pode ser realizada, actualmente, via *Internet*. A formação inicial e contínua dos profissionais de orientação via *Internet* é uma área em franca expansão. Actualmente, muitas escolas e universidades oferecem cursos *online* (Reile & Harris-Bowlsbey, 2000).

Relativamente à intervenção vocacional através da *Internet*, as autoras identificam cinco componentes envolvidas no processo de escolha e implementação de uma decisão, cuja realização pode beneficiar do recurso à *Internet* (Reile & Harris-Bowlsbey, 2000). A primeira componente, a avaliação, tem como objectivo promover o conhecimento dos sujeitos no que toca às características pessoais que influenciam o processo de escolha vocacional e é realizada, geralmente, através de inventários de interesses, capacidades, valores e/ou tipo de personalidade.

A segunda componente diz respeito à identificação de alternativas profissionais. São também abundantes os *sites* na *Internet* que oferecem bases de dados de profissões com a respectiva caracterização, permitindo aos utilizadores, sozinhos ou guiados por um profissional, explorar as alternativas que mais se adequam às suas características.

A terceira componente, exploração das oportunidades de trabalho, requer a avaliação de cada uma das alternativas possíveis. A forma mais eficaz de realizar este processo é obtendo informação a partir de pessoas que já estão inseridas no

mercado de trabalho. O facto de muitas empresas terem o seu próprio *site* pode ajudar neste processo, ao permitir que os sujeitos obtenham informação acerca das oportunidades de trabalho existentes, por via directa.

A quarta componente, a exploração de oportunidades educativas, é outra das tarefas na qual os clientes podem beneficiar do uso da *Internet*. A existência de *sites* com informação detalhada sobre cursos e instituições oferece aos utilizadores a possibilidade de compararem as diferentes ofertas existentes numa área que seja da sua preferência, sem despenderem muito tempo, dinheiro nem esforço.

Por último, a quinta componente, a procura de emprego, é outra das áreas em que a *Internet* pode ser útil aos clientes. Esta componente integra *sites* que fornecem ajuda, quer na preparação da procura de emprego (ex. elaboração do currículo e de cartas de apresentação e preparação para entrevistas de emprego), quer na obtenção do próprio emprego, abundando, aqui, os *sites* que fornecem listas com oportunidades de emprego.

Nesta linha de pensamento, Harris-Bowlsbey (2002a) parte da concepção do processo de tomada de decisão para, a partir daí, enunciar um conjunto de recursos disponíveis na *Internet* que podem apoiar os utilizadores nesse processo. Segundo aquela autora, a tomada de consciência da necessidade de realizar uma escolha é o primeiro passo para se desenrolar um processo de tomada de decisão. Este requisito é atingido, muitas vezes, devido a constrangimentos do meio e, sem ele, os clientes podem não beneficiar de qualquer intervenção.

A avaliação dos interesses, capacidades, valores e traços de personalidade é o segundo passo, e pode consumir-se, quer através de uma consulta com um profissional, quer através de recursos disponíveis na *Internet*. A avaliação é uma tarefa à qual o computador, em geral, e a *Internet*, em particular, podem dar uma ajuda preciosa. A oferta de *sites* que permitem a realização de avaliação é extensa (Reile & Harris-Bowlsbey, 2000).

Após o processo de avaliação, segue-se a identificação de alternativas vocacionais. Existem imensos recursos disponíveis *online* que ajudam os clientes a estabelecer relações de correspondência entre as suas características e cursos ou profissões. Exemplos desta realidade são o *O\*Net-The Occupational Information*

*Network* (disponível em <http://www.doleta.gov/programs/onet>), desenvolvido pelo *Department of Labor*, nos Estados Unidos ou da versão *online* do “Guia de Caracterização Profissional” editado pela Direcção-Geral do Emprego e Formação Profissional, em Portugal (disponível em: <http://www.dgefp.msst.gov.pt>).

Outra área na qual a *Internet* pode prestar um grande apoio, diz respeito à informação sobre os cursos e/ou profissões. Existem inúmeras bases de dados com informação que os clientes podem analisar e comparar e, a partir das quais, podem estabelecer prioridades no sentido de realizarem uma escolha. Um exemplo deste tipo de bases de dados pode encontrar-se no *site* do Ministério da Educação Português (disponível em: <http://www.acessoensinosuperior.pt/>), através do qual os utilizadores têm acesso à maior parte dos cursos e instituições do Ensino Superior existentes em Portugal.

A escolha de uma alternativa é o quinto passo do processo de tomada de decisão apresentado por Harris-Bowlsbey (2002a) e, também aqui, a *Internet* pode dar uma ajuda ao permitir que os utilizadores acedam a informação mais específica acerca de um número mais reduzido de alternativas e entrem em contacto com profissionais de diversas áreas, a fim de obterem um conhecimento mais profundo das alternativas que mais lhes interessam. Depois de efectuarem uma escolha, os indivíduos necessitam de informação acerca dos cursos ou das alternativas de formação existentes. Este tipo de informação também existe na *Internet* (Harris-Bowlsbey, 2002a).

O último passo do processo de tomada de decisão prende-se com a obtenção de um emprego. Também neste caso a *Internet* pode constituir-se como um recurso muito útil, na medida em que existem muitas bases de dados com informação sobre empregos ou *sites* que apoiam os utilizadores na construção de um currículo, de cartas de apresentação, entre outros aspectos (Harris-Bowlsbey, 2002a; Sampson, 2002a).

Offer (2002), por seu turno, apresenta uma categorização do tipo de recursos existentes, bem como do tipo de apoio que os clientes, normalmente, necessitam. O tipo de recursos existentes pode agrupar-se em três níveis gerais:

- a) *Recursos de auto-ajuda*: páginas da *Internet* direccionadas à auto-ajuda, bem como alguns programas informáticos, juntamente com livros, vídeos e cassetes áudio;
- b) *Recursos que requerem apoio ou aconselhamento personalizado*: alguns recursos interactivos mais complexos, como os Sistemas de Orientação Apoiados por Computador, já referidos anteriormente, embora possam ser utilizados numa base de auto-ajuda, tornam-se mais eficientes quando o seu uso é acompanhado por um profissional de orientação que apoia na análise e discussão do processo e/ou dos resultados obtidos;
- c) *Recursos que necessitam de formação ou apoio de um especialista para um uso mais eficiente*: a interpretação de testes formais de avaliação das capacidades é um bom exemplo. Faz parte da ética da aplicação dos testes de avaliação psicológica que estes só sejam disponibilizados quando se tem a certeza de haver um profissional especializado que forneça, analise e interprete os resultados. Algumas fontes de informação acerca do mercado de trabalho também exigem o apoio de um profissional para que possam ser bem interpretadas. Tais recursos necessitam de ser utilizados num contexto particular, especializado e individualizado, como o contexto da consulta psicológica vocacional.

Relativamente ao tipo de apoio que os clientes necessitam, este também pode ser categorizado em três níveis gerais (Offer, 2002):

- a) *A auto-ajuda*: algumas pessoas são auto-suficientes, sendo capazes de resolver os seus problemas com recursos de auto-ajuda;
- b) *O apoio não-especializado ou em grupo*: algumas pessoas necessitam de pouca ajuda ou apenas de algum tipo de conselho para começar mas, basicamente, conseguem atingir os seus objectivos ou satisfazer as suas necessidades sozinhas, sem grande ajuda ou orientação de um especialista. Poderão, por exemplo, ajudarem-se mutuamente num grupo;
- c) *O apoio de um especialista, numa relação face-a-face*: algumas pessoas necessitam de muita ajuda. Têm dificuldades significativas, são muito indecisas, ou têm desvantagens sociais, culturais ou económicas a

ultrapassar. Poderão necessitar do apoio de um especialista para poderem utilizar os recursos que irão satisfazer as suas necessidades. Necessitam de apoio individualizado, do tipo face-a-face.

Sampson, Peterson, Reardon e Lenz (1999, *in* Watts, 2002) e Sampson, Palmer e Watts (1999), afirmam que é necessário um processo de diagnóstico que permita encaminhar os clientes para o tipo de serviços que melhor se ajusta às suas necessidades. Estes autores distinguem três níveis diferenciados no que toca à prestação dos serviços. O primeiro nível, dos serviços de auto-ajuda, destina-se a indivíduos com um alto nível de prontidão para a tomada de decisão. A este nível existem os centros de recursos vocacionais e *sites* destinados a ajudar os indivíduos no processo de selecção, localização e utilização dos recursos, com pouca ou nenhuma ajuda. Os indivíduos com um nível moderado de prontidão para a tomada de decisão devem ser encaminhados para serviços de apoio breve. Neste caso, o uso dos recursos é guiado por um profissional e complementado por sessões de grupo. Indivíduos com um baixo nível de prontidão para a tomada de decisão devem ser referenciados para serviços de acompanhamento personalizado, como a consulta individual ou consulta de grupo de longa duração.

Com efeito, as estimativas sobre o tipo de apoio carecido pelos clientes, mostram que os indivíduos que necessitam de acompanhamento individualizado variam entre 10 e 50%, dependendo da população, sendo que os restantes se dividem entre os que necessitam de apoio breve ou apenas de serviços de auto-ajuda. O encaminhamento dos clientes para cada um destes níveis e tipos de intervenção deve realizar-se com base numa avaliação das características daqueles, nomeadamente no que diz respeito ao seu grau de prontidão para a tomada de decisão. Existe um conjunto de medidas de avaliação do grau de prontidão dos sujeitos, usando uma variedade de constructos (ex. decisão/indecisão, identidade vocacional, crenças irracionais), que podem dar uma ajuda neste processo de selecção. Dimensões como a idade, o sexo e o nível socioeconómico são variáveis administrativas importantes mas que não se relacionam muito com os constructos anteriores. A escolha destas dimensões/constructos é crucial no planeamento dos

serviços e no processo de encaminhamento dos clientes para o uso da *Internet* na resolução de questões vocacionais (Sampson, Palmer & Watts, 1999).

Se, tradicionalmente, estes modelos de selecção destinavam a aplicar-se aos clientes que procuravam os serviços de orientação, com o aparecimento da *Internet* tornou-se possível levar estes serviços até indivíduos que até então, dificilmente, a eles teriam acesso, porque vivem em áreas remotas ou porque estão ocupados durante o seu período de funcionamento. O conceito de orientação à distância, por telefone ou *Internet*, permitiu fazer chegar estes serviços a áreas remotas, com ou sem a assistência de pessoal especializado (Watts, 2002).

Para além disso, alguns clientes preferem os serviços à distância. Cada vez mais, as pessoas querem ter disponíveis os serviços quando precisam deles, o mais rapidamente possível e com o menor esforço. Os clientes podem preferir consultar um centro quando acham que este é mais eficaz ou quando lhe reconhecem um valor acrescentado. Esta decisão também pode ter a ver com o estilo de aprendizagem dos próprios sujeitos. Sampson e colaboradores (1999, *in* Watts, 2002), sugerem, baseando-se na tipologia da personalidade de Holland (1973), que o tipo Investigador, que tipicamente usa um estilo de resolução de problemas independente, prefere e pode obter melhores resultados recorrendo aos serviços disponíveis na *Internet*. Por seu lado, os indivíduos do tipo Social, que recorrem a um estilo mais interactivo na resolução de problemas, preferem, e aprendem melhor, numa relação de interacção face-a-face com um profissional de orientação.

Os *sites* que fornecem serviços ou recursos vocacionais variam no grau em que consideram as necessidades dos clientes e na medida em que se organizam em torno dessas necessidades. Sampson (2002a), afirma que os *sites* vocacionais podem classificar-se dentro de um *continuum* que vai desde os *sites baseados nos recursos* até aos *sites baseados nas necessidades dos clientes*. No primeiro caso, o *site* está organizado em torno do seu próprio conteúdo e os utilizadores devem seleccionar os recursos que pensam responder melhor às suas necessidades. Este tipo de *sites* é mais adequado para utilizadores experientes. No segundo caso, o *site* é desenvolvido tendo em conta um ou vários públicos-alvo e está organizado de forma a responder às necessidades desses mesmos grupos. O *design* destes *sites*



implica a existência de três níveis distintos. No primeiro nível aparecem as categorias de públicos-alvo a que o *site* se destina (ex. estudante, pai, profissional, empregador). O segundo nível consiste na listagem de necessidades referentes a cada público-alvo. No terceiro nível, encontram-se os recursos que visam dar resposta às necessidades dos diferentes destinatários. Cada recurso é acompanhado de uma breve descrição dos resultados que poderão advir da sua utilização. Este modelo é mais apropriado para utilizadores menos experientes. Desenvolver um *site* baseado nas necessidades dos clientes implica responder a três questões: a) a quem se destina este *site*?; b) quais são as necessidades dos utilizadores; e c) quais os recursos que existem para dar resposta a essas necessidades. O facto de os profissionais que desenvolvem os *sites* terem experiência de intervenção pode ajudar a responder a estas questões.

As classificações das necessidades dos clientes, do tipo de *sites* existentes e das suas funções, diferem entre si, a vários níveis. Não só os conteúdos das categorias não são os mesmos, como o critério utilizado para a criação das mesmas varia de autor para autor. Assim, Offer e Sampson (1999), centram-se nas funções que a *Internet* pode assumir no seio de uma organização que ofereça serviços de intervenção e formação no domínio vocacional. Dikel (2002), propõe uma classificação baseada na definição mais clássica dos serviços de orientação vocacional. Offer (2002), por sua vez, apresenta uma categorização baseada no grau de apoio que os clientes dos serviços de orientação, geralmente, necessitam. A classificação sugerida por Sampson (2002a), assenta no conceito de desenvolvimento vocacional e está formulada pressupondo a existência de um *continuum* no grau em que os serviços de orientação prestados via *Internet* consideram as necessidades dos sujeitos. Por último, Harris-Bowlsbey (2002a), classifica os serviços de orientação existentes na *Internet* tendo como grelha conceptual o processo de tomada de decisão, sendo que cada uma das fases do processo corresponde a uma categoria de serviços.

No ponto que se segue, analisar-se-á a forma como os recursos existentes na *Internet* são usados pelos profissionais de orientação no contexto das organizações que prestam serviços de apoio vocacional.

#### 4. Integração da *Internet* nos Serviços de Intervenção Vocacional

Tradicionalmente, a maior parte dos serviços de orientação moviam-se em torno da consulta psicológica individual. Os modelos usados neste tipo de intervenção são variados: desde as abordagens centradas na avaliação, nas quais o papel do psicólogo passa por analisar as características dos indivíduos, através do recurso a inventários e questionários de avaliação psicológica, e propor recomendações acerca do tipo de opções que mais se adequam ao perfil dos sujeitos, até às abordagens centradas no cliente, em que o papel central do psicólogo passa por ajudar o cliente a explorar as percepções que tem de si próprio, as oportunidades possíveis para si e a tomar as suas próprias decisões (Watts, 2002).

Mais recentemente, os serviços de orientação têm sido organizados com base em modelos mais compreensivos, nos quais a consulta psicológica individual é substituída ou acompanhada por uma variedade de intervenções, como a infusão curricular, os grupos de trabalho e o uso dos recursos baseados nas Tecnologias da Informação e da Comunicação, complementadas por um apoio interpessoal especializado, breve, ou mesmo informal, ficando a opção de realização de intervenções face-a-face, de longa duração, apenas para os casos em que estas são consideradas absolutamente necessárias. Nestes modelos a ênfase é colocada no papel do indivíduo enquanto agente activo no processo de orientação (Watts, 1996a, 2002).

Partindo do pressuposto de que existem tarefas que são executadas de forma mais eficiente pelo computador, ao passo que há outras em que a supremacia dos profissionais de orientação é evidente, Harris-Bowlsbey (2002b) apresenta quatro modelos de integração do uso da *Internet* no processo de intervenção vocacional:

- a) *Consulta psicológica individual face-a-face e Internet*: este modelo é o mais personalizado, caro e, potencialmente, o mais eficaz de todos os modelos. A maior parte do tempo e energia é gasta em consultas face-a-face. O cliente aparece com um problema específico, o profissional faz um diagnóstico claro e indica ao cliente alguns *sites* que este pode visitar e que contêm informação relevante no seu caso, informação essa, que

será, posteriormente, discutida e integrada na consulta seguinte. Este ciclo repete-se até que as necessidades do cliente estejam satisfeitas;

- b) *Consulta psicológica individual via Internet*: neste modelo, o cliente pode escolher interagir com o profissional através da *Internet*. Normalmente, o cliente começa por tomar conhecimento da existência de consulta *online* através de um *site* que faça a divulgação do serviço e entra em contacto com o profissional via *e-mail*. Posteriormente, o profissional liga ao cliente e avalia as suas expectativas, necessidades e capacidades. Em resultado desta avaliação, o profissional envia ao cliente um documento com as regras a cumprir, e que deverá ser assinado por ambos. A partir daí, o contacto entre o cliente e o profissional dá-se via *e-mail* ou por vídeo-conferência. Com o objectivo de atender às necessidades do cliente, o profissional pode indicar-lhe *sites* que este deve visitar e aconselhar a realização de actividades específicas. No caso do profissional perceber que o cliente não está a atingir os progressos esperados, deve encaminhá-lo para um serviço face-a-face, na sua área de residência;
- c) *Consulta psicológica de grupo e Internet*: as intervenções vocacionais em grupo têm demonstrado resultados semelhantes às intervenções individuais, com a vantagem de serem menos dispendiosas. Neste modelo, os indivíduos são integrados num grupo com o qual está planeada uma intervenção previamente definida. Os indivíduos são convidados a visitar alguns *sites* que estão incluídos no programa de trabalhos e que vão ao encontro das suas necessidades. Depois, devem apresentar e discutir a informação que retiraram do *site* no seio do grupo. Este processo repete-se ao longo do programa;
- d) *Sistemas de Orientação Apoiados por Computador e Internet*: este modelo combina a utilização dos tradicionais Sistemas de Orientação Apoiados por Computador com a ligação a *sites* que fornecem informação complementar e actualizada que aqueles, pela sua natureza mais estática, não contêm. À medida que o cliente vai avançando na interacção com o sistema, é-lhe sugerida a visita a determinados *sites* onde poderá encontrar

ajuda em aspectos mais específicos, como é o caso de informação sobre uma escola ou instituição em particular, informação sobre cursos ou estágios, apoios financeiros aos estudos, informação sobre empregos ou informação sobre profissões. Após esta visita, o cliente pode voltar ao sistema e continuar o seu processo de orientação vocacional.

Harris-Bowlsbey (2002a) argumenta que os profissionais podem utilizar a *Internet* de três formas distintas, tendo sempre como objectivo apoiar os clientes no seu processo de tomada de decisão. Uma primeira forma consiste em recomendar a visita a um determinado *site*, depois de ter avaliado as necessidades vocacionais do cliente. É importante que o *site* recomendado possa servir para ajudar o cliente. Neste caso, o profissional deve ter um conhecimento exaustivo do conteúdo do *site* e, no caso de este conter demasiada informação, guiar o cliente, para que este não corra o risco de ficar confundido com demasiada informação. Idealmente, este processo deve ser intercalado com consultas psicológicas, individuais ou em grupo, destinadas a apoiar os clientes na avaliação e integração da informação explorada.

Uma segunda forma de utilizar os *sites* consiste na prestação directa de serviços via *Internet*. Neste caso, o profissional utiliza a *Internet* para realizar intervenções vocacionais.

A combinação das duas formas anteriores constitui o terceiro modo de utilização da *Internet*, por parte dos profissionais de orientação. Trata-se, mais especificamente, do desenvolvimento de serviços ou centros virtuais de intervenção vocacional. Este tipo de centros baseia-se na coexistência de um sistema integrado de *sites* e da ajuda de um profissional *online*.

Assim, enquanto no primeiro caso, em que o profissional recomenda a visita de um *site* depois de ter estado com o cliente, a integração da informação disponível na *Internet* depende da capacidade do profissional e do cliente, nesta última forma existe um *site* a partir do qual é possível aceder a um conjunto de outros *sites* de forma ordenada e integrada. De modo a efectivar este processo de organização e integração dos recursos, é importante que os profissionais desenvolvam um programa para apoiar os clientes nas diferentes fases do processo de tomada de decisão, nomeadamente: a) tomada de consciência da necessidade de decidir; b)

avaliação das características pessoais; c) identificação de alternativas vocacionais; d) exploração de informação sobre as alternativas vocacionais; e) escolha de uma alternativa; f) implementação da escolha. Os profissionais podem, também, aproveitar *sites* já existentes que dêem resposta a algumas dessas fases e reunir o material para que todas as componentes do processo de tomada de decisão possam ser realizadas por um cliente *online*. Este modelo pressupõe a existência de um profissional que possa monitorizar e, eventualmente, apoiar os clientes *online* (Harris-Bowlsbey, 2002a).

O modelo dos centros virtuais, sugerido por Harris-Bowlsbey (2002a), nomeadamente na componente que diz respeito à existência de um sistema integrado de *sites*, aproxima-se muito do conceito de *site integrado* sugerido por Sampson e colaboradores (1999, *in* Watts, 2002). Estes autores apresentam uma distinção entre *sites independentes*, de acesso livre e que podem ser desenvolvidos por uma variedade de agências comerciais, governamentais, entre outras, e *sites integrados*, que são desenvolvidos pelos próprios serviços ou profissionais de intervenção vocacional. Estes últimos, constituem-se como elementos estratégicos para os serviços de intervenção, na medida em que se situam na interface entre os serviços locais, face-a-face, e os *sites independentes*, nacionais ou internacionais, que oferecem grandes quantidades de informação adicional. Através dos seus *sites*, os profissionais de orientação podem identificar os recursos que consideram ser de alguma utilidade e, depois, integrá-los nos seus próprios recursos. Desta forma, podem aliar as vantagens da alta tecnologia (*high tech*) às vantagens do contacto personalizado com um especialista (*high touch*) (Offer, Sampson & Watts, 2001).

Segundo Sampson (2002a), os serviços de orientação virtuais integram duas componentes. Uma diz respeito à existência de um *site*, necessariamente organizado de forma a dar resposta às diferentes necessidades de intervenção vocacional dos clientes, nomeadamente no que concerne ao apoio nas diversas fases do processo de tomada de decisão. A outra, consiste no aconselhamento psicológico à distância apoiado pela *Internet*. Embora esta segunda componente seja mais rara, parece ter a vantagem de aumentar, em termos gerais, a qualidade dos serviços prestados pelos

profissionais de orientação. Estas duas componentes podem ter um efeito sinérgico de promoção dos próprios serviços de intervenção.

Assim, os *sites* dos centros de intervenção vocacional, podem facilitar o acesso dos clientes à consulta, seja face-a-face ou à distância. Quando um cliente acede a um *site*, devem ser feitas recomendações sobre o tipo de ajuda que ele precisará para tomar a sua decisão. Pode existir informação sobre serviços que oferecem a possibilidade de realizar consultas face-a-face, como a morada, contactos, pessoal e tipo de apoio prestado. Da mesma forma, o *site* pode permitir ao utilizador fazer a ligação directa, *online*, a um serviço que forneça aconselhamento via *Internet* (Sampson, 2002a).

Offer e Sampson (1999) sugerem que o uso dos *sites integrados* pode, por sua vez, obedecer a uma lógica com diferentes níveis de integração. Esta integração pode dar-se a quatro níveis hierárquicos:

- a) O primeiro é o *promocional*, e consiste na promoção das actividades que o serviço oferece;
- b) O segundo é o *adaptativo*, e diz respeito ao fornecimento de alguns desses serviços *online*;
- c) O terceiro é o *inovador*, tratando-se, aqui, de fornecer serviços *online* que não podem ser fornecidos face-a-face, ou cuja eficácia diminuiria se os mesmos fossem prestados sob este formato;
- d) O quarto é o *sinérgico*, e consiste na prestação de serviços *online* e face-a-face de uma forma integrada.

À medida que os centros de intervenção se movem entre estes estádios, vão-se transformando em agentes de mudança do próprio serviço como um todo (Offer, Sampson & Watts, 2001).

Com efeito, nesta linha de pensamento, é de referir a grelha proposta por Offer (2002), no contexto do projecto de investigação *EGA – “European Experiences with ICT in Careers Guidance with Adults”*<sup>3</sup>, sobre o uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação na orientação vocacional de adultos, que pode constituir-se como um guia útil para os profissionais responsáveis pela organização dos serviços de

---

<sup>3</sup> Pode ser encontrada informação sobre este projecto no *site* [www.guidanceforum.net](http://www.guidanceforum.net).

intervenção vocacional (cf. Quadro 2.1.). Trata-se de uma matriz de recursos, na qual se representa, esquematicamente, uma forma possível de relacionar os recursos, as necessidades dos clientes e os níveis de serviços/apoio.

**Quadro 2.1.** – Matriz de Recursos. Traduzida de Offer (2002)

Resultados e Necessidades dos Utilizadores/Apoio	Consciência de Si - 1	Consciência das Oportunidades - 2	Correspon- dência 1&2 - 3	Aprender a Tomar Decisões - 4	Aprender a Lidar com as Transições – 5
Nível 1 Auto-ajuda					
Nível 2 Apoio não especializado ou em grupo					
Nível 3 Apoio especializado, face-a-face					

A partir desta matriz, os profissionais podem reflectir acerca do tipo de serviços que prestam e que, eventualmente, desejam prestar e, neste caso, evoluir com o objectivo de melhorar o nível de adequação dos recursos às necessidades dos clientes, aumentando a rentabilidade e a eficácia do seu trabalho (Offer, 2002).

## 5. Benefícios e Limitações do Uso da *Internet*

Não serão necessários muitos argumentos para justificar aquela que é, possivelmente, a vantagem mais óbvia decorrente do uso da *Internet* em diversos contextos: a capacidade de comunicar com uma maior quantidade de pessoas, com maior rapidez e a um mais baixo custo. Isto traduz-se na possibilidade de fazer chegar serviços e recursos a um maior número de sujeitos e a áreas nunca antes possíveis (Sampson, 1999).

O acesso à informação foi outra das áreas em que a *Internet* se traduziu numa verdadeira revolução. Actualmente, basta possuir um computador com ligação à *Internet* para se ter acesso a quantidades de informação verdadeiramente

impressionantes. Da mesma forma, qualquer pessoa pode colocar informação na *Internet* que poderá chegar a todo o mundo em segundos. A *Internet* permite, não só, o acesso a vastas quantidades de informação, como tem, também, a vantagem de permitir a actualização dos conteúdos facilmente. Nos últimos anos, foi visível a expansão de informação vocacional na *Internet*, bem como de todo o tipo de recursos vocacionais, como instrumentos de avaliação, bases de dados e, até, a possibilidade de fazer consulta *online* (Gore & Leuwerke, 2000).

Segundo Tait (1999), o uso da *Internet* tem a grande vantagem de incrementar a quantidade e a qualidade no acesso a serviços de orientação, ao nível da quantidade de informação e dos recursos humanos disponíveis, podendo estes ser profissionais de orientação ou não, do tipo de interacções possíveis com os indivíduos, individualmente, ou em grupo, da quantidade de locais em que a prática de orientação pode ocorrer e da variabilidade de envolvimento que se pode desejar ter com os profissionais, que pode ir desde a independência total até uma relação próxima e apoiante, independentemente da sua localização.

A possibilidade de manter o anonimato pode constituir-se como uma outra vantagem para muitos sujeitos que, em outras condições, envolvendo uma maior exposição, rejeitariam qualquer tipo de ajuda (Sampson, 1999; Tait, 1999).

Não obstante o facto de subsistirem, ainda, muitas dúvidas em relação às vantagens da relação custo-benefício do uso da *Internet* enquanto meio de intervenção vocacional, este é um facto que não se pode negar nem, tão pouco, ignorar. Além disto, há uma vantagem insuperável por qualquer outro meio de intervenção: o número de sujeitos que podem ser alvo de intervenção, com um menor dispêndio de tempo, esforço e dinheiro (Oliver & Chartrand, 2000).

Apesar dos benefícios, também existe um conjunto de limitações associadas ao uso da *Internet* na Psicologia Vocacional. Uma das limitações relaciona-se com o facto de os profissionais que se dedicam ao desenvolvimento de intervenções baseadas na *Internet* terem de lidar com um conjunto de aspectos técnicos. Estes aspectos prendem-se com o equipamento necessário (quer por parte do autor, quer por parte dos utilizadores), a transmissão de dados e o uso dos meios multimédia. Tal como no caso das intervenções tradicionais, os autores são encorajados a ter em



consideração o público-alvo e os instrumentos de avaliação do programa disponíveis. Muitas vezes, o facto de se considerar o equipamento disponível por parte de um determinado público-alvo, dita o tipo e o grau de sofisticação de um programa – esta informação é importante antes de o autor começar a desenvolver o programa (Gore & Lewerke, 2000).

A *Internet* tem o potencial de fazer crescer o acesso aos serviços de orientação, libertando-o dos constrangimentos espaço-temporais. No entanto, podem existir restrições no acesso aos próprios recursos. É preocupante o facto de que o crescimento da *Internet* acentue as diferenças entre ricos e pobres, entre os países industrializados e em desenvolvimento, entre os países ricos e os países pobres, entre os ricos e pobres dentro de cada país e entre os que são tecnicamente aptos e inaptos (Iaccarino, 2000). Nos EUA, por exemplo, as famílias mais ricas têm vinte vezes mais probabilidades de aceder à *Internet* do que os mais pobres, e nove vezes mais probabilidades de ter um computador em casa. O acesso crescente à *Internet*, via telefone e televisão, é capaz de reduzir estas diferenças. As bibliotecas e outros pontos de informação públicos também têm um papel importante a desempenhar. No presente, contudo, as diferenças ainda são substanciais (Watts, 2002).

Por fim, a qualidade dos serviços oferecidos na *Internet*, ou melhor, a dificuldade em distinguir os recursos com qualidade de todos os outros, pode ser considerada outra das grandes limitações da *Internet*. Dada a quantidade verdadeiramente impressionante de informação à qual é possível aceder através da *Internet*, pode ser uma tarefa impossível, para um utilizador menos prevenido, seleccionar recursos de qualidade, podendo, inclusivamente, desistir perante tamanha sobrecarga de informação (Reile & Harris-Bowlsbey, 2000; Sampson, 1999).

## **6. Desafios do Uso da *Internet* na Investigação e Prática Vocacional**

O crescimento fenomenal do uso da *Internet* nos últimos dez anos revolucionou a forma como se trabalha numa quantidade significativa de profissões. Atenda-se ao impacto que a *Internet* teve nos sectores do comércio, agências governamentais,

instituições do Ensino Superior, agências de viagens, bancos, livrarias, só para citar alguns exemplos. Os psicólogos têm de reconhecer o potencial do impacto da *Internet* na sua prática profissional, nomeadamente no domínio da Psicologia Vocacional, e investir a energia necessária para que o impacto seja positivo já que ele parece ser inevitável (Harris-Bowlsbey, 2000). Neste âmbito, a *Internet* representa uma oportunidade estimulante para os profissionais da Psicologia Vocacional. Estes devem desenvolver novas formas de fornecer serviços aos seus clientes que podem ir desde a marcação de consultas via *e-mail* até ao desenvolvimento de programas de intervenção, em larga escala, na *Internet*. Os inventários de avaliação vocacional podem ser respondidos *online* no tempo livre dos clientes e as oportunidades de exploração auto-orientada na *Internet* são ilimitadas (Gore & Leuwerke, 2000).

A relação profissional-cliente é outro dos desafios que se coloca, quando o contexto passa a ser o espaço virtual. Pelo facto de não haver contacto directo, o profissional pode não estar capaz de avaliar o grau de prontidão do cliente para encetar um processo de intervenção via *Internet*. A juntar a isto está o problema da avaliação da eficácia da intervenção. Se já é difícil avaliar a eficácia das intervenções face-a-face, muito mais se torna neste contexto (Harris-Bowlsbey, 2000).

A formação dos profissionais de orientação é outra das áreas que necessita de ser re-equacionada em consequência da adopção da *Internet* enquanto ferramenta de trabalho daqueles. A prestação de serviços na *Internet* exige competências que estão para além daquelas que são necessárias nas intervenções directas, face-a-face. Para além disso, é urgente quer os profissionais se envolvam no desenvolvimento dos próprios serviços, o que implica o domínio de novos conhecimentos e competências, nomeadamente informáticas. A resolução destas questões passa, muito provavelmente, pela alteração dos programas de formação iniciais ou pela oferta de formação avançada nesta área, nomeadamente, formação à distância (Harris-Bowlsbey, 2000).

Outro grande desafio, transversal a todos os outros, prende-se com a necessidade de prestar serviços de qualidade aos clientes. Existem, actualmente,

milhares de *sites* que, de uma forma ou de outra, prestam serviços relacionados com a intervenção vocacional. Esta realidade coloca dois tipos de problemas. Por um lado, muitos destes *sites* apresentam padrões de qualidade muito baixos, a vários níveis. Não cumprem os princípios propostos pela associações profissionais neste domínio, não são sujeitos a nenhum tipo de aprovação antes de serem lançados na *Internet*, não são alvo de avaliação e, muitos deles, são desenvolvidos por pessoas sem conhecimentos e competências no domínio da Psicologia Vocacional. Por outro lado, não existe qualquer tipo de coordenação ou organização dos recursos disponíveis *online*, não existindo um plano organizado que possa constituir-se como um mapa, no sentido de guiar os utilizadores na utilização destes recursos, sendo necessária a intervenção de um profissional que possa acompanhar os clientes no seu processo de orientação vocacional, sob pena de estes não retirarem qualquer benefício dos recursos ou, até, em casos mais graves, serem prejudicados no seu processo de desenvolvimento vocacional (Harris-Bowlsbey, 2000). Isto implica, por um lado, a existência de princípios orientadores e, por outro lado, controlo por parte de instituições acreditadas para tal. Mais adiante, neste capítulo serão referidas diversas instituições envolvidas na produção de princípios éticos e de qualidade neste domínio, contudo, a grande questão coloca-se ao nível do seu cumprimento. Se já é, muitas vezes, difícil avaliar o trabalho dos profissionais em contextos tradicionais, veja-se o caso de Portugal onde não há qualquer organismo oficial que regule a prática dos psicólogos, muito mais difícil será avaliar os trabalho destes profissionais na *Internet*, dadas as características desta tecnologia (Oliver & Chartrand, 2000; Oliver & Zack, 1999).

Assim, um dos grandes desafios que se coloca aos profissionais passa pela promoção de investigação nesta área, de forma a promover um uso adequado desta tecnologia (Oliver & Chartrand, 2000; Oliver & Zack, 1999). Aliás, a investigação é outro dos importantes desafios com os quais se confrontam os profissionais desta área. A forma como a *Internet* é usada, a eficácia das intervenções baseadas na *Internet*, as suas potencialidades, bem como os seus perigos e limitações, são áreas que carecem de conhecimento, conhecimento esse, que só pode ser produzido a partir da investigação (Watts, 2002). Ademais, a *Internet* apresenta, também, aos

investigadores novas oportunidades. Por exemplo, os instrumentos de avaliação para investigação podem ser distribuídos pelo mundo com um custo e esforço mínimos (Gore & Leuwerke, 2000).

Assumindo que a prestação de serviços de intervenção vocacional é já uma realidade na *Internet*, há um conjunto de desafios que se colocam a todos os intervenientes neste processo: aos profissionais que desenvolvem e implementam os serviços, aos clientes e aos investigadores (Harris-Bowlsbey, 2000). Assim, nos pontos que se seguem, explorar-se-ão algumas destas questões, nomeadamente, os desafios que se colocam na área da intervenção, em particular no que toca à consulta psicológica vocacional, no domínio da formação dos profissionais, ao nível da produção de normas e princípios éticos e de qualidade e, por fim, no campo da investigação.

### **6.1. A Intervenção Psicológica Vocacional via *Internet***

Associada à integração das *Internet* nos serviços de orientação esteve, desde sempre, a questão da relação entre profissional e cliente, e da forma como esta poderia ser afectada por aquela. De uma forma simplista, os modelos de integração dos recursos baseados na *Internet* podem dividir-se em dois: no primeiro modelo, *Centrado nos Recursos*, o profissional é visto como mais um recurso, a par de todos os outros que possam existir, nomeadamente aqueles que se baseiam na *Internet*. No segundo modelo, *Centrado na Relação*, o profissional assume um papel central e os outros recursos são vistos como complementos da sua acção, quer esta aconteça numa relação face-a-face, quer a relação com o cliente seja estabelecida à distância, podendo assumir, neste caso uma dimensão sincrónica ou anacrónica (Watts, 2002).

A adopção por cada um destes modelos tem subjacente diferentes visões teóricas sobre o processo de tomada de decisão. O modelo centrado na relação baseia-se no princípio de que as decisões vocacionais, apesar de terem uma componente cognitiva importante, são influenciadas por variáveis como a percepção que o sujeito tem de si, pelo seu auto-conceito, pelos seus sonhos e aspirações. Desta forma, assume-se que o apoio ao indivíduo será mais efectivo se ocorrer no

contexto de uma relação com um profissional que o possa ajudar a construir um sentido de identidade. Apesar de este modelo ter já uma longa tradição no seio da Psicologia Vocacional, tem sido criticado com base em dois motivos principais. Por um lado, ao enfatizar o poder da relação, dá muito poder ao profissional e, por outro lado, ao exigir um trabalho intensivo por parte do profissional, torna-se demasiado dispendioso. Como alternativa, o profissional pode começar a ser visto como um gestor de recursos, para que cada cliente possa ter acesso aos recursos que melhor respondem às suas necessidades (Watts, 1996a, 2002).

O uso da *Internet* na Orientação Vocacional é, tendencialmente, associado ao modelo centrado nos recursos. No entanto, isso não é uma fatalidade. O recurso à *Internet* não determina, por si só, a anulação do modelo centrado no cliente. Ao considerar estes dois modelos de forma estanque, corre-se o risco de contribuir para fortalecer ainda mais a visão tradicional da consulta psicológica individual, por oposição a uma visão mais flexível na qual se encaixa a possibilidade de realizar consulta psicológica noutros contextos e com outros formatos, sem se perder de vista o fundamental: o cliente (Watts, 2002).

Tait (1999) salienta a importância de compreender o impacto das tecnologias no modo como as pessoas se relacionam. Ao invés de se assumir que, inevitavelmente, algumas componentes das relações são anuladas, quando estas são mediadas pela tecnologia, deve dedicar-se maior atenção ao papel das tecnologias enquanto agente facilitador, nomeadamente ao permitir o desenvolvimento e a manutenção de relações, livres de restrições, quer de ordem temporal, quer de ordem espacial.

Na base da ansiedade dos profissionais de orientação em relação ao uso das tecnologias, tem estado o receio do reducionismo, consubstanciado numa abordagem simplista baseada na informação, na qual os elementos humanos são marginalizados, ou mesmo, eliminados. Esta questão é contornada pela adopção dos modelos integrados, em que as tecnologias são usadas como complemento ou extensão do elemento humano (Watts, 2002).

Esta questão não deve, no entanto, continuar a ser colocada em termos dicotómicos. Os modelos referidos devem ser situados num leque mais vasto de intervenções, que vão desde as intervenções baseadas na relação directa, face-a-

face, entre o cliente e o psicólogo, individual ou em grupo, passando pelas intervenções mediadas pela tecnologia, até às intervenções em que os recursos tecnológicos são usados sem o recurso a qualquer outro meio. A discussão acerca da eficácia dos diferentes modelos não pode ser realizada de forma incipiente, num vácuo contextual, sem atender a variáveis como as necessidades dos clientes ou os seus estilos de aprendizagem. Desta discussão, devem resultar implicações, quer para a formação dos profissionais, quer para a política de distribuição dos serviços (Watts, 2002).

A prestação de apoio directo aos clientes e, até, a realização de consultas por via electrónica, mais comumente designada de *Cybercounseling*, tem sido um assunto amplamente debatido, nomeadamente, no que concerne aos problemas éticos que esta questão levanta (Reile & Harris-Bowlsbey, 2000).

A consulta psicológica via *Internet* foi definida pela *National Board for Certified Counselors* (NBCC, 1998) como “a prática de aconselhamento e divulgação de informação que ocorre sempre que um cliente e o profissional se encontram em locais diferentes e recorrem a meios de comunicação disponíveis na *Internet*”.

Segundo a *National Career Development Association* (NCDA, 1998) é necessário diferenciar os conceitos de “serviços de planeamento vocacional”<sup>4</sup> e “consulta vocacional”<sup>5</sup>. Enquanto o primeiro se reporta à provisão de informação com o objectivo de ajudar um cliente numa necessidade específica, o segundo implica um grau de envolvimento mais elevado, baseado no estabelecimento de uma relação profissional, com o potencial de lidar com as questões do desenvolvimento vocacional e, não apenas, com a informação vocacional.

A consulta psicológica pode realizar-se face-a-face ou à distância com a ajuda da tecnologia. A consulta psicológica vocacional via *Internet* envolve uma relação à distância, síncrona ou anacrónica, entre um cliente e um profissional, através de *e-mail*, videoconferência ou outras ferramentas disponíveis na *Internet*.

Tanto os princípios referidos pela *National Career Development Association* (NCDA, 1998), como os preconizados pela *National Board for Certified*

---

<sup>4</sup> “*Career planning services*”

<sup>5</sup> “*Career counseling*”

*Counselors* (NBCC, 1998), apelam para questões importantes que devem guiar o comportamento dos profissionais no exercício deste tipo de actividade, bem como para a necessidade de se atender às capacidades dos clientes que têm acesso a este tipo de serviços. Ambos salientam o dever do profissional estabelecer contactos periódicos com os clientes, através de outro tipo de meios (ex. telefone) ou face-a-face. Para além disso, recomendam que os profissionais referenciem serviços na área de residência do cliente aos quais este pode recorrer caso necessite (Reile & Harris-Bowlsbey, 2000; Sampson, 2000).

Sampson (2002a) defende que a eficácia diferencial entre a consulta psicológica vocacional à distância apoiada pela *Internet* e um *site* que ofereça serviços de orientação de outra natureza, apenas pode ser avaliada se se tiver em conta as necessidades dos clientes e o nível de apoio que necessitam para realizar com sucesso um processo de tomada de decisão. Os clientes variam no grau de apoio que necessitam. Clientes com um alto nível de prontidão para a tomada de decisão, necessitam de pouco apoio e podem beneficiar da utilização de um *site* em regime de auto-ajuda. Os clientes com níveis baixos ou moderados de prontidão para a tomada de decisão podem necessitar de consulta psicológica no sentido de efectivarem uma escolha vocacional.

Ainda segundo Sampson (2002a), as competências requeridas ao profissional, a importância da relação terapêutica e a natureza do processo terapêutico são variáveis comuns e com contornos semelhantes na consulta psicológica face-a-face e na consulta psicológica à distância apoiada pela *Internet*. No entanto, existem algumas diferenças, nomeadamente, no que concerne à identificação de emoções. No caso da consulta apoiada pela *Internet*, estão indisponíveis as pistas visuais que assumem um papel importantíssimo no caso da consulta face-a-face. É importante avaliar a eficácia da consulta vocacional à distância e, mais do que isso, determinar que tipo de competências devem os profissionais possuir, para que a sua eficácia fique assegurada.

## 6.2. A Formação dos Profissionais de Orientação Via *Internet*

O rápido avanço das tecnologias coloca um conjunto de desafios aos profissionais de ajuda, como é o caso dos profissionais de orientação. Tais desafios, contudo, podem constituir-se como oportunidades profissionais. Com efeito, recorrendo às tecnologias, os profissionais podem aceder a um maior número de clientes, individualizar as abordagens terapêuticas, aceder a uma maior quantidade de recursos e apoiar clientes com diferentes estilos de aprendizagem. Os profissionais podem, ademais, aplicar novos métodos de avaliação e de investigação a velhos problemas. Estes são novos desafios que exigem que os profissionais de orientação se mantenham actualizados. O maior perigo decorrente da aplicação das novas tecnologias está, precisamente, em não as utilizar e, assim, perder oportunidades. Os profissionais têm de se adaptar rapidamente, de forma a estarem preparados para prestar serviços de qualidade, ajustados às novas exigências que se colocam (Sattem, Reynolds, Brnhardt & Burdeshaw, 2000).

Não raras vezes, a formação inicial de um dado profissional está desajustada, tendo em conta as exigências que são colocadas a esse mesmo profissional no seu local de trabalho. O rápido avanço das tecnologias veio, em alguns casos, acentuar este fosso, na medida em que imprimiu um ritmo de mudança acelerado na forma como se trabalha em muitas profissões. Por outro lado, a resposta a este problema pode ser dada, em parte, através do recurso às tecnologias, nomeadamente à *Internet*, na medida em que esta permite aceder a informação actualizada de forma rápida e flexível, podendo contribuir para facilitar o processo de formação, inicial e contínua, dos profissionais de orientação (Sattem *et al.*, 2000).

Assim, por exemplo, o recurso à *Internet*, enquanto meio de formação, fornece aos utilizadores, não só a possibilidade de aumentar o leque de escolhas possíveis, como, também, de aumentar o seu controlo sobre a sua própria formação. Tendo acesso a maiores quantidades de informação e a informação mais actualizada, os profissionais têm a possibilidade de atingir níveis mais elevados de competência, sendo capazes de enfrentar a competitividade do mundo profissional com maior eficiência (Sattem *et al.*, 2000).



Relativamente ao modo como é ministrada a formação, as organizações educativas podem situar-se num *continuum* que vai desde o ensino tradicional, em que o recurso às tecnologias é mínimo, até um nível máximo do uso destes recursos, em que estes se encontram plenamente integrados no processo de ensino (Daniels, Tyler & Christie, 2000; Sattem *et al.*, 2000).

A área da intervenção vocacional não será das mais desenvolvidas, talvez devido ao facto de, por um lado, estes cursos exigirem o trabalho de competências de relacionamento e, por outro lado, os próprios profissionais, sendo indivíduos que se interessam pelo trabalho directo com as pessoas, preferirem a formação em moldes tradicionais. Contudo, são evidentes algumas das vantagens decorrentes da formação via *Internet*. O facto de a aprendizagem se realizar no momento, local e ao ritmo desejado pelo utilizador, constitui uma enorme vantagem.

Outra das vantagens prende-se com a variedade de actividades que podem ser realizadas através da *Internet*, como mini-conferências, exercícios interactivos, simulações, enigmas, entre outras. O recurso a meios multimédia, permitindo a apresentação de gráficos, imagens e vídeos também podem constituir um factor de animação neste tipo de formação. A formação *online* tem, também, a vantagem de permitir aos utilizadores acederem a uma vasta quantidade de informação, disponível na *Internet*, e que extravasa o conteúdo do próprio curso.

A promoção da auto-regulação dos utilizadores, ao permitir a apresentação dos conteúdos tendo em conta a progressão dos sujeitos, é outra das vantagens do ensino à distância. O facto de os cursos poderem ser ministrados em diferentes línguas pode ser uma forma de fornecer formação a profissionais em áreas do globo onde a oferta de formação fica muito aquém das necessidades.

No entanto, apesar de poder ter muitas vantagens, o ensino via *Internet*, tem a desvantagem de reduzir ou anular o contacto face-a-face entre os utilizadores, e entre estes e o formador, sendo que esta é uma variável importante no processo de formação, em especial quando se trata de profissões de ajuda. O estilo de aprendizagem dos sujeitos também pode ser uma variável limitadora. Pessoas com um estilo centrado na interacção podem não beneficiar muito deste tipo de ensino. O nível de motivação dos sujeitos pode constituir-se como outro factor

problemático. Há utilizadores que beneficiam do reforço contínuo, que apenas o contacto pessoal e próximo com um professor pode fornecer (Reile & Harris-Bowlsbey, 2000).

### 6.3. Princípios Éticos e de Qualidade no Uso da *Internet*

O uso apropriado da *Internet* na prestação de serviços de orientação vocacional envolve a manutenção da qualidade dos recursos e serviços oferecidos ao público e o cumprimento dos princípios éticos que regem a actividade dos profissionais de orientação (Offer & Sampson, 1999). A *qualidade* diz respeito ao cumprimento de padrões definidos pelos profissionais relativamente aos recursos e serviços distribuídos. A *ética* refere-se aos princípios que regem o comportamento dos profissionais (teóricos e práticos), e tem como objectivo principal assegurar que nenhum prejuízo é causado aos clientes em consequência da sua acção ou devido a alguma omissão (Sampson, 2002c).

Parece correcto concluir-se que os profissionais que desenvolvem os recursos, nomeadamente os *sites*, são responsáveis pela manutenção da qualidade, enquanto aos profissionais que aplicam esses recursos compete o cumprimento dos princípios éticos. Contudo, uma análise mais atenta e cuidadosa revela que, tanto a manutenção da qualidade como o respeito pelos princípios éticos, envolvem múltiplos agentes e não apenas os profissionais que desenvolvem e implementam os serviços. A distribuição de serviços de orientação via *Internet* é uma actividade que envolve diversas entidades, onde se incluem as entidades que financiam os serviços, os políticos, os profissionais que desenvolvem os serviços e os que os implementam, os próprios utilizadores e os investigadores responsáveis pela avaliação dos serviços (Sampson, 2002c).

Cada um dos participantes no processo de orientação pode contribuir para a qualidade dos serviços prestados. As entidades que financiam os projectos devem ter o cuidado de financiar apenas aqueles que cumprem os padrões de qualidade, que asseguram a implementação dos serviços e não apenas o seu desenvolvimento e, ainda, projectos que utilizam as tecnologias de forma inovadora. Ao nível

político, muito trabalho pode ser feito, nomeadamente através do desenvolvimento e depuração dos princípios legais a que devem obedecer a formação dos profissionais, o desenvolvimento de *software* e a prática dos profissionais de orientação (Sampson, 2002c).

Aos profissionais que desenvolvem os recursos cabe-lhes o cumprimento dos princípios de qualidade estabelecidos pelas entidades competentes, bem como a documentação do cumprimento desses princípios a fim de permitirem aos profissionais que vão implementar os serviços, a escolha sustentada dos recursos que cumprem as directrizes. Estes profissionais também poderão prover formação para aqueles que irão implementar os recursos, de forma a tornarem a sua aplicação mais eficiente e eficaz (Sampson, 2002c).

Os profissionais que implementam os recursos têm o dever de seleccionar aqueles que melhor respondem às necessidades dos clientes e fornecer ajuda individualizada aos indivíduos que necessitem de apoio na sua utilização, nomeadamente quando se trata de recursos de auto-ajuda. Podem ainda desenvolver *sites* dentro da organização em que trabalham de forma a facilitar o uso dos recursos oferecidos, sejam estes de auto-ajuda ou cuja utilização implique o apoio de um profissional. A maximização do potencial que a *Internet* tem para oferecer na prestação dos serviços de orientação, deve ser outra das preocupações dos profissionais a trabalhar nesta área, nomeadamente através do desenvolvimento e avaliação de *sites*, e da promoção de formação continua nesta área (Sampson, 2002c).

Os utilizadores também não estão isentos de responsabilidade, quando se trata de manter a qualidade dos serviços. Estes têm a responsabilidade de seleccionar os serviços que evidenciam maiores níveis de qualidade, seguir as recomendações efectuadas pelos profissionais a esse respeito e, ainda, executar as tarefas que são sugeridas pelos profissionais no decorrer do processo de orientação (Sampson, 2002c).

Por último, os investigadores desempenham um papel essencial em todo este processo, na medida em que o seu trabalho pode contribuir para esclarecer todos os outros participantes acerca da eficácia dos recursos. A qualidade tem de ser

demonstrada, e a demonstração da qualidade implica a avaliação dos resultados e do impacto que os recursos têm, em termos práticos. A avaliação também fornece elementos importantíssimos para as entidades que financiam os serviços. A continuação ou a suspensão do financiamento deve ter em conta os níveis de eficácia e eficiência demonstrados (Sampson, 2002c).

No que concerne à observância dos princípios éticos no domínio do uso da *Internet* na orientação vocacional, são várias as questões que se colocam. A validade dos instrumentos de avaliação e da informação disponibilizada, a confidencialidade dos dados dos utilizadores, a qualificação dos profissionais, a qualidade dos serviços prestados e o hiato entre ricos e pobres, relativamente à possibilidade de aceder a estes serviços, são alguns dos pontos cuja resolução está a cargo, mais uma vez, de todos os agentes envolvidos no processo de orientação vocacional. As entidades que financiam os projectos podem ter um impacto elevado a este nível, na medida em que podem exigir aos profissionais que desenvolvem e implementam os recursos, o cumprimento de requisitos que vão no sentido de combater algumas desigualdades no acesso aos serviços, como por exemplo, o desenvolvimento de recursos para populações específicas que, de outra forma, seriam marginalizados neste processo. Os políticos têm o dever de assegurar que a legislação reflecte os princípios impostos pela ética, garantindo, nomeadamente, a igualdade no acesso aos serviços (Sampson, 2002c).

O papel dos profissionais que desenvolvem e implementam os recursos é, igualmente, inquestionável. Os primeiros devem respeitar os princípios éticos no desenvolvimento dos recursos e certificar-se que a utilização dos mesmos não irá colocar nenhum problema a este nível. Os segundos, têm a obrigação de fazer uma utilização adequada dos recursos, tendo o cuidado de atender às necessidades dos clientes e de pedir supervisão sempre que algum dilema se lhes coloque. Os utilizadores, por seu turno, devem agir como consumidores informados, exigindo a prestação de esclarecimentos acerca de qualquer dúvida ou anomalia que possa surgir no decorrer da utilização dos recursos. Por fim, os investigadores devem incluir a ética no rol das suas questões de investigação, tentando perceber, por

exemplo, quais as vantagens, se é que elas existem, da utilização da *Internet* na orientação vocacional (Sampson, 2002c).

O aumento do número de *sites* foi acompanhado por uma crescente preocupação com a qualidade dos serviços prestados *online*. Em resultado desta preocupação várias organizações profissionais desenvolveram princípios e linhas orientadoras com o objectivo de avaliar e controlar a qualidade desses *sites* (Offer & Sampson, 1999; Oliver & Zack, 1999; Sampson & Lumsden, 2000).

A *National Career Development Association* (NCDA) desenvolveu um conjunto de princípios (*Guidelines for the Use of the Internet for Provision of Career Information and Planning Services*) (NCDA, 1997), com o objectivo de diferenciar as actividades relacionadas com o planeamento da carreira dos serviços de consulta psicológica, na *Internet*. O planeamento da carreira diz respeito a actividades de fornecimento de informação, de identificação de cursos e profissões tendo por base as características dos clientes ou de ajuda na procura de emprego. A consulta psicológica implica um nível de envolvimento mais profundo com o cliente, baseado numa relação profissional, permitindo trabalhar aspectos que vão para além daqueles que estão incluídos na primeira categoria. Os princípios da NCDA alertam para a importância de os profissionais de orientação se envolverem na construção dos *sites*, especificando que tipo de conteúdo deve, ou não, ser incluído.

A *National Board for Certified Counselors* (NBCC) desenvolveu as *Standards for the Ethical Practice of Web Counseling* (NBCC, 1998) que diferem das anteriores na medida em que se ajustam a todo o tipo de consulta psicológica, e não apenas à consulta psicológica vocacional. No entanto, tanto os princípios definidos pela NBCC, como os da NCDA, enfatizam a importância de manter a privacidade e confidencialidade dos dados dos clientes e visitantes.

Tendo em conta que quase todos os *sites* que versam questões vocacionais incluem informação sobre as profissões o *Handbook of Standards for the Operation of Computer-Based Career Information Systems* (Association of Computer-Based Systems for Career Information, 1993), assume-se como uma obra de referência.

Este livro inclui aspectos relativos à construção, gestão, monitorização e revisão dos sistemas de informação vocacional.

Paralelamente, diversos autores foram contribuindo para a discussão e construção de princípios em torno desta problemática. Clark e colaboradores (2000) chamam a atenção para os perigos do uso da *Internet* por parte dos profissionais da orientação, nomeadamente porque esta pode levantar alguns problemas ao nível da confidencialidade e, também, porque se corre o risco de aceder a muita informação cuja veracidade é duvidosa, salientando a importância de estabelecer regras que devem guiar a construção e a implementação deste tipo de meios.

Alexander e Tate (1999) desenvolveram uma lista detalhada que permite, ao mesmo tempo, fornecer princípios para o desenvolvimento dos *sites* e avaliá-los. Os autores basearam os critérios de avaliação num conjunto de aspectos como a autoria, precisão, objectividade e actualização da informação, abrangência e público-alvo, interactividade, navegabilidade, entre outros aspectos como as características do *software* necessário para utilizar o *site*.

Nesta linha de pensamento, Dikel (2002), apresenta um conjunto de tópicos que, segundo a autora, devem guiar os profissionais na selecção dos recursos, como sejam a apreciação global do *site*, a autoria, a facilidade de utilização, o conteúdo e o custo.

Sampson (2002b) e Sampson e Lumsden (2000) centram a discussão em redor da avaliação e da informação vocacional, disponíveis *online*. A *Internet* aumentou de forma dramática o acesso à avaliação e informação vocacional, por parte dos indivíduos, o problema é que os recursos disponibilizados via *Internet* variam no nível de qualidade e no grau em que se adequam a diferentes utilizadores (Sampson, 2002b). A primeira questão que se coloca é, precisamente, a questão da qualidade dos meios oferecidos. Muitos dos instrumentos de avaliação disponíveis *online* foram concebidos para serem utilizados em contexto de consulta e, assim, os resultados serem interpretados com a ajuda de um profissional. Mais grave do que isso, é o facto de outros instrumentos não terem qualquer garantia no que toca à sua validação e adaptação. O mesmo acontece em relação à informação. Esta pode ser falsa, imprecisa ou enviesada, contribuindo para reforçar estereótipos raciais,

religiosos, sexuais, entre outros. Por outro lado, os próprios indivíduos variam no seu grau de prontidão para utilizarem recursos de auto-ajuda. Enquanto alguns indivíduos, com um elevado grau de prontidão para a tomada de decisão, podem utilizar os recursos de forma eficaz num sistema de auto-ajuda, outros, aqueles que têm níveis de prontidão para a tomada de decisão baixos ou moderados, necessitam de ajuda mais ou menos especializada, sob pena de poderem experienciar problemas, em resultado da interacção com os recursos oferecidos *online*. Esta questão está directamente relacionada com um outro aspecto referido pelos autores que se prende com a necessidade de disponibilizar apoio aos utilizadores, sempre que estes necessitem. De forma a contornar os possíveis problemas que podem ocorrer em consequência do uso desapropriado dos recursos, os profissionais devem assegurar que estes se adequam às necessidades dos utilizadores.

A existência de uma entrevista que permita avaliar as necessidades e o grau de prontidão para a tomada de decisão dos clientes, pode ser uma boa resposta para estas questões. Embora a consulta psicológica vocacional à distância tenha a grande vantagem de fazer chegar apoio a indivíduos em áreas remotas e que, de outra forma, não teriam acesso a este tipo de serviços, pode ter o inconveniente de o profissional desconhecer ou conhecer mal a realidade económica e social da área onde está o cliente e, assim, não possuir informação essencial para o ajudar no processo de tomada de decisão (Sampson, 2002b).

Outro tipo de questões que se coloca, gira em torno da qualificação dos profissionais que desenvolvem e implementam os recursos. Muitos dos *sites* disponíveis não incluem referências, ou fazem referências vagas, acerca dos profissionais responsáveis pelo seu desenvolvimento e manutenção. As questões da confidencialidade e da privacidade, que se colocam também nos serviços prestados face-a-face, assumem, neste caso, contornos específicos. Os profissionais devem estar a par dos desenvolvimentos técnicos que permitem salvaguardar os dados que contêm dos seus clientes. Para além disso, quando o acesso aos recursos é realizado em lugares públicos, podem não estar reunidas as condições que levam os clientes a agir de uma forma honesta, comprometendo, assim, o processo de orientação vocacional. Por último, os autores salientam o facto de o acesso à *Internet* ser, no

presente, condicionado pelo nível socioeconómico dos indivíduos, o que poderá acarretar desigualdades no acesso aos serviços e recursos que utilizam este meio como veículo de transmissão. Há o perigo de, em vez de reduzir as diferenças entre ricos e pobres, ao disseminar os serviços na *Internet*, se esteja a contribuir para aumentá-las. O desenvolvimento de *sites* de livre acesso e a divulgação dos mesmos junto de populações desfavorecidas pode constituir uma forma de esbater estas discrepâncias (Sampson, 2002b; Sampson & Lumsden, 2000).

A manutenção da qualidade dos *sites* dedicados às questões vocacionais, mais do que uma necessidade, é uma exigência inerente às funções dos profissionais de orientação. Um elemento indissociável da qualidade dos recursos é a demonstração da eficácia dos mesmos, respeitando, simultaneamente, os princípios éticos a que se sujeita o exercício desta actividade. Como referem Offer e Sampson, “*Evaluation is standards in action*” (1999, p. 513). Sendo que a avaliação implica a existência de critérios e de instrumentos de medida, o desenvolvimento destes materiais deverá ser outra das preocupações dos investigadores. Embora existam actualmente várias organizações envolvidas no desenvolvimento de princípios sobre o uso da *Internet* na orientação vocacional, os investigadores podem contribuir para o seu aperfeiçoamento e validação (Oliver & Chartrand, 2000; Oliver & Zack, 1999). Este será o próximo e último objecto de discussão deste capítulo.

#### **6.4. A Avaliação do Uso da *Internet* na Intervenção e Investigação Psicológica Vocacional**

Apesar da grande proliferação de *sites* versando as questões vocacionais, a investigação acerca da qualidade e da eficácia deste meio de intervenção parece ser bastante escassa. Em duas revisões da literatura efectuadas por Oliver, Lent e Zack (1998), e Oliver e Zack (1999), acerca da investigação realizada neste domínio durante o biénio 1995/96 e o ano de 1997, respectivamente, estes autores não encontram qualquer estudo sobre o uso da *Internet* na avaliação psicológica vocacional.



No sentido de combater esta lacuna, Oliver e Zack (1999) levam a cabo um estudo que pretende avaliar a qualidade dos *sites* de Intervenção Vocacional existentes na *Internet*. Realizam um estudo exploratório com uma amostra de vinte e quatro *sites*, onde é possível realizar avaliação vocacional, de livre acesso, com o objectivo de responder às seguintes questões de investigação: a) Qual é o objectivo dos *sites*?; b) Qual é o seu público-alvo?; c) Qual é o conteúdo dos *sites*?; d) Qual é o valor dos *sites*? e, e) Em que medida os *sites* cumprem os princípios propostos pelas associações profissionais sobre os serviços via *Internet*?. Com o propósito de facilitar a descrição e avaliação dos *sites*, os autores desenvolveram uma grelha (*Career Assessment Rating Form*), cuja versão final é composta por dados de identificação, uma descrição do conteúdo e uma avaliação do *site*. Após a selecção dos *sites*, ao todo vinte e quatro, todos eles versando o domínio da avaliação psicológica vocacional e livres de quaisquer custos de acesso, cada um dos autores fez uma avaliação dos mesmos, tendo por base a grelha supracitada.

As autores encontram uma grande variabilidade nas características dos *sites*, havendo *sites* bastante limitados em termos das possibilidades que oferecem aos utilizadores, até *sites* com oferta de múltiplos serviços, desde a informação sobre cursos, profissões e empregos, passando pela avaliação de interesses e capacidades, até ao apoio em estratégias como a construção de um currículo ou preparação para entrevistas de emprego. A maioria dos *sites* parece ter sido desenvolvida de forma a ser utilizada por diferentes tipos de utilizadores, como estudantes, desempregados e pessoas em situação de pré-reforma. Nenhum dos *sites* da amostra era dedicado a crianças. Os instrumentos de avaliação disponíveis também variam muito entre si no que toca à sua extensão, formato e estilo. Enquanto alguns são curtos, compostos por cinco ou dez itens, outros contêm sessenta ou setenta itens. Alguns são compostos por escalas tipo *Likert*, outros baseiam-se em questões abertas. No que respeita à interpretação dos resultados dos instrumentos, os *sites* variam entre os que oferecem interpretações razoáveis até aqueles em que não é realizada qualquer interpretação dos resultados (Oliver e Zack, 1999).

Relativamente à facilidade de utilização, quase todos os *sites* têm uma apreciação positiva, com uma média de 2.8, numa escala de 0 a 3 valores. Em

alguns casos, as combinações de cores ou o tamanho da letra utilizadas dificultam a leitura ou tornam o *site* menos atractivo, mas, no geral, os *sites* são facilmente compreensíveis e navegáveis (Oliver e Zack, 1999).

Este estudo revela pouca consciência, por parte dos responsáveis pelos *sites*, dos princípios definidos pela NCDA e NBCC, embora alguns deles advirtam os utilizadores para as limitações dos instrumentos disponíveis *online*. A grande maioria não contém informação sobre os autores, nem referências sobre as suas qualificações académicas e profissionais. Embora acreditando no potencial dos *sites* vocacionais, os autores reconhecem as suas limitações. Alguns afiguram-se adequados para clientes motivados, capazes de iniciar um processo de tomada de decisão de forma autónoma, seguindo as instruções indicadas. Os clientes com objectivos bem definidos, ou que procuram informação específica sobre um curso ou profissão também podem, facilmente, usufruir destes recursos. No entanto, a maioria dos *sites* parece não ter utilidade para outro tipo de clientes. Clientes muito indecisos, com baixa auto-estima ou pouco motivados, poderão ver aumentadas a sua ansiedade, frustração e dúvidas, em resultado da interacção com estes meios. Nestes casos, os *sites* podem ser úteis quando usados como complemento de um processo de ajuda personalizado (Oliver e Zack, 1999).

Sampson, Lumsden e colaboradores (1999), realizaram um estudo comparativo de sete Sistemas de Informação disponíveis na *Internet*. Os autores consideram, apenas, sistemas que incluem as componentes de avaliação psicológica, possibilidade de pesquisa e fornecimento de informação, que permitem aos sujeitos a interligação da informação obtida em cada uma delas. Um outro critério de selecção foi o facto de a entidade promotora do Sistema ter de fazer parte da *Association of Computer –Based Systems for Career Information (ACSCI)*.

Os principais objectivos do estudo passam por identificar os Sistemas de Informação existentes e analisar as suas semelhanças e diferenças, de forma a obter informação que possa ajudar os profissionais a tomar decisões mais informadas acerca dos sistemas que desejam incluir nos seus serviços, os criadores do sistemas a serem sistemáticos na informação que apresentam nos *sites* que desenvolvem, os políticos a monitorizarem o alcance e a direcção dos sistemas e dos custos

associados e os investigadores a incluírem descrições de sistemas nos estudos que realizam. Os autores utilizaram uma lista, na qual incluíam alguns aspectos referidos nas *Guidelines for the Use of the Internet for Provision of Career Information and Planning Services* (NCDA, 1997), tendo em conta as características que se ajustavam aos *sites* que estudaram e através da qual pretendiam avaliar aspectos como: o conteúdo do *site*, facilidade de utilização, recursos de apoio e política de acesso. A avaliação foi feita pelos quatro investigadores, separadamente, e as dúvidas discutidas em grupo (Sampson, Lumsden *et al.*, 1999).

Os autores concluem que o suporte financeiro dos *sites* é, em todos os casos, da responsabilidade de instituições públicas (escolas ou do próprio governo), sendo que o acesso em alguns casos é permitido, apenas, a um grupo específico (ex. alunos de uma escola) e, noutros, não está limitado por qualquer tipo de restrições. Embora os custos não sejam suportados pelos utilizadores são estes que, em última análise, usufruem dos serviços. Contudo, nem todos os utilizadores têm a capacidade de iniciar e/ou manter a utilização destes sistemas para levar a cabo um processo de tomada de decisão. Em alguns casos os indivíduos necessitam de apoio de um profissional. Em nenhum dos *sites* avaliado é feita qualquer referência sobre quando, onde e em que circunstâncias devem, os utilizadores, recorrer à ajuda de um profissional. Estes dados apontam para a necessidade de desenvolver *sites* baseados nas necessidades dos clientes (Sampson, Lumsden *et al.*, 1999).

Outro dado relevante prende-se com o facto de os *sites* não conterem informação clara sobre os profissionais que o desenvolveram ou, quando existe, essa informação se localizar noutro *site*, obrigando os utilizadores a fazer um esforço suplementar para obter essa informação básica. Embora a qualidade dos profissionais não seja garante da qualidade dos serviços, pode constituir-se como uma pista para os clientes seleccionarem os recursos que desejam utilizar. A informação relativa à validade dos instrumentos de avaliação é outra das falhas encontradas pelos autores. Da mesma forma, nenhum *site* apresenta dados sobre as fontes da informação existente no *site*, obrigando os utilizadores a confiar de forma

cega no conteúdo dos mesmos, sendo que não lhes é facultado o acesso à origem da informação (Sampson, Lumsden *et al.*, 1999).

Os autores constataam, ainda, que, apesar de a *Internet* oferecer possibilidades riquíssimas em termos da forma de transmissão da informação, que podem passar, por exemplo, pela transmissão audiovisual, a forma mais utilizada é a apresentação de textos. A transmissão de informação via áudio tem a vantagem de ser adequada para populações com dificuldades visuais ou com dificuldades na leitura, sendo que uma das preocupações éticas dos profissionais deve passar pela promoção da igualdade no acesso aos materiais.

Iaccarino (2000) realiza um estudo *online* com cinquenta profissionais de orientação acerca da forma como estes utilizam os Sistemas de Orientação Apoiados por Computador, disponíveis na *Internet*. Os participantes são elementos de uma lista de correio electrónico de um *site* de emprego, da qual faziam parte cerca de dois mil profissionais de orientação do ensino secundário. Estes foram convidados a responder a catorze questões sobre os Sistemas de Orientação Apoiados por Computador. As questões versavam temas como o tipo de sistemas que utilizavam e porquê, os objectivos dos sistemas e o uso que, efectivamente, lhes davam, aspectos associados ao uso dos sistemas com populações especiais, os custos associados à sua utilização, a sua eficácia e eficiência (prós e contras), comparação entre os Sistemas de Orientação Apoiados por Computador e outras ferramentas disponíveis *online* e, por último, algumas questões éticas decorrentes da sua utilização.

Este estudo permitiu concluir que o custo é o principal critério utilizado pelos profissionais para seleccionarem os *sites*. Em alguns casos, o conteúdo foi, também, apontado como uma das razões da escolha. A utilização que os profissionais fazem dos sistemas parece não colidir com os objectivos dos mesmos que passam, essencialmente, pela exploração vocacional, escolha de cursos, exploração de informação profissional e promoção de técnicas de procura de emprego. Relativamente às questões éticas, muitos dos participantes expressam preocupação pelo facto de os sistemas poderem ser utilizados pelos clientes sem o apoio de um profissional, preconizando a utilização dos mesmos, preferencialmente, no contexto

de uma intervenção directa, individual ou em grupo. No que concerne à avaliação comparativa da eficácia dos diferentes sistemas, a principal conclusão do estudo é que se torna impossível determinar qual é o melhor sistema, uma vez que a sua eficácia depende das necessidades dos clientes, do seu estado de prontidão para a tomada de decisão, das suas necessidades de informação e do ambiente em que é utilizado (Iaccarino, 2000).

A par com estas questões que se prendem com a *Internet*, outra questão, muitas vezes colocada, e raramente investigada, é a de saber se o recurso a formas de intervenção multimédia aumenta ou não a eficácia da intervenção psicológica. Mais do que isso, torna-se importante definir que tipos de variáveis podem ser mais facilmente promovidas recorrendo aos meios multimédia (Harris-Bowlsbey & Sampson, 2001; Prince, Chartrand & Silver, 2000).

A escassez de investigação nesta área pode ter a ver com algumas dificuldades que lhe são inerentes. Assim, os resultados destes estudos demonstram, claramente, a necessidade de se investir na avaliação dos recursos disponíveis na *Internet*, necessidade essa, confirmada, aliás, pela escassez dos estudos que se realizaram nos últimos anos neste domínio. No entanto, quer a falta de estudos, quer os resultados obtidos pelos autores que se dedicam a esta matéria parecem reflectir, também, algumas dificuldades inerentes à investigação neste campo (Oliver & Chartrand, 2000).

A natureza dinâmica da *Internet* que constitui, sem dúvida, uma das suas grandes virtuosidades enquanto ferramenta de intervenção, particularmente no que respeita à actualização da informação, coloca os investigadores perante o desafio de, também eles próprios, estarem atentos às mudanças que vão ocorrendo nos *sites* durante o período de avaliação dos mesmos (Iaccarino, 2000; Oliver & Chartrand, 2000; Oliver & Zack, 1999; Sampson, Lumsden *et al.*, 1999).

A inclusão de recursos audiovisuais nos *sites*, apesar de não ser ainda comum, parece estar a ganhar terreno e irá colocar os investigadores perante a necessidade de desenvolverem novos desenhos de investigação que permitam a avaliação deste tipo de modalidades de intervenção, já que os instrumentos que, tradicionalmente,

são usados para avaliar os recursos baseados em textos podem revelar-se inadequados (Oliver & Chartrand, 2000).

As questões financeiras também podem tornar-se um entrave à investigação. Segundo Sampson e Norris (1993), nos Estados Unidos, apenas 1% dos fundos dedicados à distribuição de sistemas de informação vocacional é destinado à avaliação da eficácia dos mesmos. Sampson (2002c) salienta o facto de a maior parte do dinheiro disponibilizado pelas entidades que financiam os *sites* se destinar, principalmente, ao desenvolvimento dos mesmos e não tanto a apoiar a sua implementação ou avaliação. Ao mesmo tempo, o autor reitera a importância da avaliação no processo de gestão dos fundos existentes, pois só esta poderá dar indicadores precisos acerca de quais os projectos que justificam o investimento, tendo em conta os resultados obtidos.

A urgência de promover investigação acerca do uso da *Internet* na Intervenção Vocacional, a bem da qualidade dos serviços prestados, emerge como um denominador comum em todos os trabalhos de autores que se dedicam a esta temática e é, muito frequentemente, citada como uma necessidade, por outros autores da Psicologia Vocacional. Os esforços devem tentar prosseguir no sentido de avaliar os *sites* existentes em termos da sua qualidade e tentar avaliar a sua eficácia.

Assim, parece evidente que a escassez de investigação neste domínio não é sinónimo de falta de interesse, mas antes das dificuldades que lhe são naturalmente inerentes. Uma das formas sugeridas para contornar estas dificuldades é a de avaliar a eficácia dos programas de intervenção antes de estes serem “lançados” na *Internet*. Sabendo-se, à partida, que é impossível controlar todas as variáveis, nomeadamente o uso indevido dos mesmos, as questões relativas à confidencialidade, entre outras, fica, pelo menos, assegurada alguma qualidade e eficácia (Oliver & Chartrand, 2000).

Tendo em conta o que foi referido, parece-nos que as potencialidades oferecidas pela *Internet* estão ainda a ser subaproveitadas pelos profissionais, sendo necessário fomentar, nomeadamente, através da investigação, a análise e a reflexão em torno da avaliação da qualidade dos recursos, de forma a contribuir para um melhor

aproveitamento desta nova ferramenta ao serviço da Intervenção Vocacional. Seguindo esta linha de pensamento, alguns autores apontam um conjunto de recomendações acerca dos rumos que a investigação deverá tomar num futuro muito próximo.

A investigação das qualidades psicométricas dos instrumentos da avaliação disponíveis *online*, nomeadamente, no que toca à sua validade e fidelidade, é um dos domínios mais referidos por autores, como carecendo de investigação. A assunção de que os testes de papel e lápis mantêm as suas propriedades quando convertidos para versões informatizadas não é linear e pode, em muitos casos, ser errada (Barak & English, *in press*; Oliver & Whiston, 2000; Oliver & Zack, 1999; Sampson, Lumsden *et al.*, 1999).

Algumas recomendações são feitas, também, acerca da informação disponibilizada *online*. Sendo que muitos dos *sites* avaliados pelos diversos autores não apresentam dados relativos às fontes de informação, esta é uma área em que os investigadores devem desenvolver esforços no sentido de destrinçar o trigo do joio (Oliver & Whiston, 2000; Oliver & Zack, 1999; Sampson, Lumsden *et al.*, 1999).

A avaliação da eficácia dos *sites*, isto é, a determinação da medida em que estes cumprem os objectivos a que se propõem, bem como a avaliação da eficácia diferencial dos diversos modelos de integração destes meios na intervenção vocacional, referidos anteriormente neste capítulo, é outro dos campos, correntemente, referido na literatura como sofrendo de uma grave carência (Harris-Bowlsbey & Sampson, 2001; Oliver & Whiston, 2000; Sampson, 2002c)

Oliver e Zack (1999) sugerem que os profissionais incluam, eles próprios, a investigação no seu trabalho ou colaborem com investigadores, no sentido de determinarem que tipo de uso é dado aos materiais por parte dos clientes, e quais os resultados obtidos em termos do seu desenvolvimento vocacional. Esta ideia é reforçada por Sampson (2002c), que argumenta a favor do envolvimento dos profissionais na investigação, partilhando as suas experiências com os investigadores ou realizando a sua própria investigação. Paralelamente, é necessário perceber a forma como os próprios profissionais, individualmente, e os serviços de Intervenção Vocacional, enquanto organizações, utilizam e integram a *Internet* nos

seus modelos de intervenção e quais são os níveis de eficácia obtidos. De facto, assume-se que a *Internet* desempenha um papel positivo nestes serviços, mas não há qualquer estudo que confirme ou infirme esta hipótese (Oliver & Zack, 1999). O estudo que, a seguir, se apresenta pretende contribuir neste sentido.

## 7. Síntese

Após a análise e discussão da literatura produzida, na última década, no âmbito do uso da *Internet* na Psicologia Vocacional, há alguns aspectos a reter. Em primeiro lugar, há a reter a assunção, por parte dos vários autores, de que a *Internet* pode constituir-se como um importante aliado dos profissionais de orientação. Esta aliança pode assumir graus de profundidade e extensões diversas, que podem ir desde o simples apoio em termos do acesso a informação, até ao desenvolvimento e distribuição *online* de intervenções que abarcam todas as componentes incluídas num processo de intervenção vocacional.

Em consequência do aparecimento de novas possibilidades no que diz respeito à prestação de serviços de intervenção vocacional, coloca-se a questão de como integrar estes serviços nos modelos já existentes. Também aqui, existem vários caminhos possíveis, que vão desde a simples adição de novos serviços, passando pela hipótese da substituição, até ao ponto em que a *Internet* é integrada como uma nova ferramenta de intervenção, acarretando alterações mais ou menos profundas na forma de funcionamento das instituições que prestam serviços de orientação.

Tal como qualquer outra inovação, a *Internet* trouxe consigo um conjunto de benefícios e limitações, mas neste caso, colocou, principalmente, uma panóplia de desafios, muitos deles ainda por resolver. De facto, o recurso à *Internet* para fins vocacionais encontra-se ainda rodeado por muitas dúvidas e preocupações, por parte dos profissionais que trabalham nesta área. A forma como esta ferramenta deve e está a ser utilizada é um mundo ainda por descobrir. A prática da psicologia levanta um conjunto de questões éticas, que assumem proporções muito maiores quando o campo de acção dos profissionais passa das quatro paredes de um gabinete para um ecrã de computador à disposição de qualquer pessoa. Estas questões são tão mais



preocupantes, quanto maior é a falta de investigação nesta área. Esta é outra das conclusões a retirar da análise da literatura. A propósito da utilização da *Internet* no domínio da Psicologia Vocacional, aquilo que se sabe parece muito pouco, comparado com o que ainda está por estudar.

Este estudo pretende contribuir, precisamente, para compreender um pouco melhor uma série de questões que se colocam acerca desta temática, mas que não passam disso mesmo: questões.

**CAPÍTULO 3.**  
**O IMPACTO DA *INTERNET* NOS SERVIÇOS E PRÁTICAS**  
**DE DESENVOLVIMENTO VOCACIONAL:**  
**UM ESTUDO COM PROFISSIONAIS DE ORIENTAÇÃO**  
**EUROPEUS**

---

## 1. Enquadramento

O estudo que aqui se apresenta realizou-se no âmbito de um projecto de parceria europeu, o Projecto Ega - Experiências Europeias com as Tecnologias da Informação e da Comunicação na Orientação Vocacional de Adultos. Este projecto consiste numa rede de trabalho para a discussão, documentação, investigação e formação no uso da *Internet* na orientação vocacional de adultos formada por profissionais e investigadores de onze países, a saber: Portugal, Itália, Roménia, República Checa, Chipre, Reino Unido, Espanha, Dinamarca, França, Finlândia e Polónia.

O trabalho realizado pelos parceiros do projecto encontra-se consubstanciado num *site*, cujo endereço é [www.guidanceforum.net](http://www.guidanceforum.net). O principal objectivo dos parceiros envolvidos no projecto passa por compilar a maior quantidade de informação possível relativa à teoria, investigação, intervenção e formação no domínio do uso da *Internet* na orientação vocacional de adultos, realizada quer nos países-membros do projecto, quer por outros países europeus. Assim, e tentando não duplicar trabalho, cada país está responsável por fazer um levantamento da informação existente no seu país e partilhá-la com os outros países, bem como com todos os profissionais que queiram aceder ao *site* do projecto onde a informação é divulgada. Este projecto, mais particularmente através do *site*, pretende, também, constituir-se como um ponto de partilha de informação, experiências e recursos, estando disponível a possibilidade de inscrição numa lista de correio electrónico, através da qual muita da informação é enviada directamente aos visitantes do *site* e os utilizadores podem trocar informação entre si. A investigação é outra das preocupações dos parceiros envolvidos no projecto, estando disponível no *site* um questionário, que os profissionais de orientação são convidados a responder. Com este questionário pretende-se avaliar o impacto da *Internet* na intervenção vocacional. O presente estudo insere-se neste contexto, e foi realizado a partir da análise das respostas ao referido questionário.

## 2. Método

### 2.1. Objectivos e Hipóteses de Investigação

O presente estudo pretende contribuir para o conhecimento sobre a forma como a *Internet* tem influenciado as práticas de orientação vocacional, do ponto de vista dos profissionais de orientação. Mais especificamente procurar-se-á compreender:

- a) De que modo a *Internet* modificou, na globalidade, a prática da orientação vocacional;
- b) De que modo a *Internet* modificou a natureza dos serviços prestados aos clientes;
- c) De que modo a *Internet* tem contribuído para o desenvolvimento dos clientes e os tem ajudado no processo de procura de emprego;
- d) De que modo a *Internet* tem mudado os serviços nas instituições onde se prestam serviços de orientação vocacional.

Embora se trate de um estudo exploratório, torna-se possível, desde já, adiantar algumas hipóteses resultantes da análise da literatura, apresentada nos capítulos anteriores. De facto, a revisão da literatura levada a cabo neste estudo, aponta de forma unânime para o impacto decorrente do aparecimento da *Internet* no domínio da Psicologia Vocacional. Ademais, este impacto parece ter-se dado a vários níveis. Quer ao nível da disseminação da informação, quer ao nível da investigação, quer ao nível da própria intervenção. Para além disso, é consensual o facto de o aparecimento da *Internet* ter tido impacto nos diferentes agentes envolvidos no processo de orientação vocacional, desde os clientes, passando pelos profissionais e, terminando, nas instituições que administram e tutelam esses serviços, assumindo-se, também, a necessidade de todos contribuírem de forma activa para potenciar os benefícios que esta ferramenta pode trazer.

Assim, tendo em conta todo o trabalho de revisão bibliográfica e os objectivos propostos espera-se que:

- a) A *Internet* tenha contribuído para modificar, de forma positiva, as práticas de orientação vocacional, na sua globalidade;

- b) A *Internet* tenha modificado os serviços prestados aos clientes, tornando-os mais eficazes e promovendo a sua qualidade;
- c) A *Internet* tenha contribuído para melhorar os níveis de desenvolvimento vocacional dos clientes, ajudando-os, nomeadamente, no processo de procura de emprego;
- d) A *Internet* tenha provocado mudanças nas instituições que oferecem serviços de orientação vocacional, nomeadamente, no que concerne à integração desta ferramenta na panóplia de recursos disponíveis.

As hipóteses acima referidas estão, de facto, teoricamente, fundamentadas nos capítulos anteriores e a sua confirmação ou infirmação procurará ser feita a partir da análise quantitativa e qualitativa das respostas a cada uma das questões.

## 2.2. Participantes

Participaram neste estudo 102 profissionais de orientação de oito países Europeus: Bélgica, Dinamarca, Espanha, França, Itália, Portugal, Reino Unido e Roménia. Como se pode verificar pelo quadro 3.1., existem discrepâncias na distribuição dos participantes por país. Assim sendo, podemos constatar que cerca de 77% dos participantes são provenientes de apenas quatro países (Portugal, Reino Unido, Itália e França) e que, dentro dos restantes, há dois países cuja participação é muito reduzida, a Bélgica e a Dinamarca, com apenas um participante cada.

**Quadro 3.1.** – Distribuição dos participantes por país

País	Frequência	Percentagem	Percentagem acumulada
Portugal	22	21,6	21,6
Reino Unido	21	20,6	42,2
Itália	18	17,6	59,8
França	17	16,7	76,5
Roménia	13	12,7	89,2
Espanha	9	8,8	98,0
Bélgica	1	1,0	99,0
Dinamarca	1	1,0	100,0
Total	102	100,0	

Todos os participantes no estudo o fizeram voluntariamente, quer fosse por iniciativa própria no decorrer de uma visita ao *site*, quer fosse por sugestão de algum dos profissionais envolvidos no projecto, responsáveis por divulgar o mesmo junto dos profissionais de orientação do seu país.

### 2.3. Variáveis e Instrumentos de Medida

As variáveis em estudo neste trabalho prendem-se com as percepções dos profissionais de orientação acerca da forma como a *Internet* tem contribuído para a) modificar a sua prática profissional, na globalidade; b) modificar a natureza do serviço que prestam aos seus clientes; c) promover o desenvolvimento dos seus clientes e para os ajudar no processo de procura de emprego; d) mudar os serviços da instituição onde trabalham.

Para avaliar estas variáveis utilizou-se um questionário (cf. Anexo 1) composto por quatro questões abertas, referentes às variáveis enunciadas. Para além de serem convidados a expressar-se livremente, aos participantes era-lhes pedido que classificassem o impacto da *Internet* em cada uma das áreas como sendo baixo, médio ou elevado.

### 2.4. Procedimento

O presente trabalho foi levado a cabo sob a égide do projecto EGA e, como tal, a construção do *site* e a inclusão do questionário foram uma responsabilidade partilhada por todos os parceiros do projecto, bem como a divulgação do mesmo dentro de cada país. Assim, a partir do momento em que o questionário foi lançado na *Internet*, cada um dos parceiros ficou responsável por incitar os profissionais de orientação do seu país a responder ao questionário. Ademais, estando disponível na *Internet*, qualquer profissional que o desejasse poderia responder ao questionário e, assim, participar no estudo. Note-se que existia uma versão do questionário em cada uma das línguas oficiais dos países participantes.

## 2.5. Análise dos Resultados

Os dados foram recolhidos e traduzidos, de forma a poderem ser tratados quantitativa e qualitativamente. No primeiro caso, procedeu-se à análise das frequências das respostas, no que toca ao grau percebido do impacto da *Internet* em cada uma das variáveis (baixo, médio ou elevado).

No segundo caso, a partir da análise de conteúdo de cada uma das respostas, procedeu-se à respectiva classificação e categorização (cf. Anexo 2). Assim, este método foi utilizado para proceder à análise das questões abertas do questionário, uma vez que, dada a sua natureza, se tornava impossível antecipar todas as categorias de resposta. Dado tratar-se de um estudo exploratório, revelou-se mais adequada a utilização da análise categorial, uma técnica que se enquadra no método de análise de conteúdo e que permite, após a recolha dos dados, proceder à sua organização e classificação (Bardin, 1995; Vala, 1999). A escolha justifica-se, ainda, pelo facto de a análise de conteúdo e, mais especificamente, a análise categorial, ser uma técnica que permite fazer inferências, válidas e replicáveis dos dados para o seu contexto (Krippendorff, 1990).

Assim, e de acordo com o modelo proposto por Bardin (1995), o trabalho de análise comportou três fases. Num primeiro momento, denominada de pré-análise, procedeu-se a um primeiro contacto com o material, neste caso, as respostas dos sujeitos ao questionário. Esta “leitura flutuante” (Bardin, 1995, p.96) permitiu obter as primeiras impressões acerca das possíveis hipóteses a confirmar ou infirmar. Outra das tarefas que esta primeira fase compreende, diz respeito à escolha dos documentos a analisar. Neste caso, o universo dos documentos estava definido à *priori*, uma vez que foram analisadas todas as respostas obtidas. Assim, estavam garantidas, à partida, as regras da *exaustividade* e *representatividade*. Pelo facto de existir um conjunto de questões às quais os sujeitos responderam, isto é, o material foi obtido a partir de uma mesma técnica e sob condições constantes, asseguraram-se as regras da *homogeneidade* e da *pertinência* (Bardin, 1995). Esta primeira fase, abrangeu, ainda, o trabalho de preparação física do material, as respostas foram organizadas por questão, de forma a facilitar o trabalho de exploração das mesmas.

Finda esta primeira fase, estava, então, criado o *corpus*, que mais não é do que o conjunto da dados que serão alvo de análise (Bardin, 1995; Vala, 1999).

Num segundo momento, respeitante à exploração do *corpus*, executaram-se as tarefas de codificação e categorização. O processo de codificação implicou a escolha das unidades de registo e de contexto e de regras de enumeração. Relativamente às primeiras, a unidade de registo considerada correspondeu à frase, e a unidade de contexto à resposta a cada uma das questões abertas, na medida em que, devido à sua maior dimensão, permitia compreender melhor o significado da primeira. (Bardin, 1995). Relativamente à forma de enumeração optou-se pela regra da presença (ou ausência) dos elementos no texto, uma das regras proposta por Bardin (1995).

Prosseguiu-se, depois, com o processo de categorização, processo este que envolve duas etapas. A primeira consiste em isolar os elementos, e a segunda, em classificá-los, isto é, organizá-los de acordo com um critério. Neste caso, optou-se por um critério temático, em que os elementos foram agrupados em função das semelhanças no seu significado. O sistema de categorias foi definido no final da operação, ou seja, à *posteriori* (Bardin, 1995; Vala, 1999).

Após a fase de exploração do *corpus*, passou-se à fase de tratamento dos resultados. Recorrendo a um programa estatístico de tratamento de dados, o SPSS para Windows, versão 11.5, procedeu-se a uma análise de frequências, a partir da qual foi possível interpretar os resultados obtidos.



### 3. Resultados

#### 3.1. Apresentação

A apresentação dos resultados será feita por variável, tendo início com a apresentação dos dados quantitativos, seguida da apresentação da análise qualitativa das respostas. Em ambos os casos, será, também, apresentada a distribuição das respostas por país.

##### 3.1.1. Impacto Global da *Internet* na Prática Profissional

Este aspecto corresponde à primeira questão do questionário formulada da seguinte forma: *De que modo a Internet modificou na globalidade, a sua prática profissional? Que valor atribui a tal impacto (baixo/médio/elevado)?*

**Quadro 3.2.** – Frequências e percentagens do impacto global na prática profissional

Impacto	N	Percentagem	Percentagem válida
Baixo	11	10,8	12,4
Médio	22	21,6	24,7
Elevado	56	54,9	62,9
Total	89	87,3	100,0
Não responde	13	12,7	
Total	102	100,0	

Como se pode verificar através dos resultados apresentados no quadro 3.2., a maioria dos participantes classifica o impacto da *Internet* na sua prática profissional como sendo elevado (62,9% dos respondentes). Cerca de 25% dos sujeitos que responderam classificaram o impacto como sendo médio e apenas 12,4% consideraram que o impacto foi baixo. Saliente-se que esta foi a questão à qual respondeu o maior número de sujeitos, num total de oitenta e nove.

**Quadro 3.3.** – Frequências do impacto global na prática profissional por país

País	Impacto			Total
	Baixo	Médio	Elevado	
Portugal	3	8	9	20
Reino Unido	3	5	10	18
Itália	2	5	10	17
França	1	3	12	16
Roménia	1	1	8	10
Espanha	1	0	6	7
Dinamarca	0	0	1	1
Bélgica	0	0	0	0
Total	11	22	56	89

A partir da análise das respostas dadas por país é possível verificar que há alguma homogeneidade nas respostas, no sentido em que, em todos os casos, a maioria dos sujeitos classifica o impacto da *Internet* como tendo sido elevado e apenas uma minoria refere que este foi baixo. No entanto, uma análise mais profunda permite vislumbrar algumas diferenças. Assim, existem países como a Dinamarca, a Espanha, a Roménia e a França, em que a percentagem dos sujeitos que classificou o impacto como sendo elevado é superior ao da média de todos os países (62,9%), enquanto que nos outros países a percentagem dos sujeitos que referem que o impacto foi elevado, é inferior à média. Saliente-se aqui o facto de Portugal ter a percentagem mais baixa de todos os países, apenas 45% dos respondentes qualifica o impacto como elevado, tendo, simultaneamente a segunda mais elevada percentagem de sujeitos que atribuem à *Internet* um impacto baixo (15%). A este nível o país que mais se destaca é o Reino Unido, em que cerca de 17% dos sujeitos fazem esta classificação, seguido por Portugal e pela Espanha que, curiosamente, se divide entre os que consideram o impacto elevado (85,7%) e os que mencionam que o impacto é baixo (14,3%), valores acima da média em ambos os casos.

**Quadro 3.4.** – Frequências e percentagens do impacto global na prática profissional por país

País		Impacto			
		Baixo	Médio	Elevado	Total
<b>Portugal</b>	N	3	8	9	20
	%/Resposta	15,0%	40,0%	45,0%	100,0%
	%/País	27,3%	36,4%	16,1%	22,5%
	%/Total	3,4%	9,0%	10,1%	22,5%
<b>Reino Unido</b>	N	3	5	10	18
	%/Resposta	16,7%	27,8%	55,6%	100,0%
	%/País	27,3%	22,7%	17,9%	20,2%
	%/Total	3,4%	5,6%	11,2%	20,2%
<b>Itália</b>	N	2	5	10	17
	%/Resposta	11,8%	29,4%	58,8%	100,0%
	%/País	18,2%	22,7%	17,9%	19,1%
	%/Total	2,2%	5,6%	11,2%	19,1%
<b>França</b>	N	1	3	12	16
	%/Resposta	6,3%	18,8%	75,0%	100,0%
	%/País	9,1%	13,6%	21,4%	18,0%
	%/Total	1,1%	3,4%	13,5%	18,0%
<b>Roménia</b>	N	1	1	8	10
	%/Resposta	10,0%	10,0%	80,0%	100,0%
	%/País	9,1%	4,5%	14,3%	11,2%
	%/Total	1,1%	1,1%	9,0%	11,2%
<b>Espanha</b>	N	1	0	6	7
	%/Resposta	14,3%	,0%	85,7%	100,0%
	%/País	9,1%	,0%	10,7%	7,9%
	%/Total	1,1%	,0%	6,7%	7,9%
<b>Dinamarca</b>	N	0	0	1	1
	%/Resposta	,0%	,0%	100,0%	100,0%
	%/País	,0%	,0%	1,8%	1,1%
	%/Total	,0%	,0%	1,1%	1,1%
<b>Total</b>	N	11	22	56	89
	%/Resposta	12,4%	24,7%	62,9%	100,0%
	%/País	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	%/Total	12,4%	24,7%	62,9%	100,0%

**Quadro 3.5.** – Categorias de segunda ordem do impacto global na prática profissional

<b>Categoria</b>	<b>N</b>
Informação	74
Comunicação	31
Intervenção	24
Formação	10
Desenvolvimento e manutenção de <i>software</i>	8
Investigação	3

Como se depreende no seguimento da análise do quadro 3.5., a categoria mais referida pelos sujeitos nesta resposta relaciona-se com a informação, sendo referida por 74 sujeitos. Seguem-se os domínios da comunicação, mencionado por 31 sujeitos e da intervenção, citado por 24 sujeitos. A área da formação é citada por 10 participantes. Apenas 8 sujeitos fazem alusão ao desenvolvimento e manutenção de *software*, como uma das áreas em que a *Internet* teve impacto na sua prática profissional e, somente, 3 sujeitos assumem que esta teve algum impacto no domínio da investigação.

Mais especificamente, e a partir do exame do quadro 3.6., pode verificar-se que o impacto em termos da informação respeita quer à facilidade e rapidez no acesso, como ao facto de a *Internet* permitir obter informação mais actualizada e proporcionar o acesso a informação que simplifica as respostas às necessidades dos clientes, por parte dos profissionais, contribuindo, também, para o seu próprio desenvolvimento profissional. Para além disso, incluem-se nesta categoria outros aspectos referidos pelos participantes como o facto de a *Internet* ter facilitado o acesso a fontes de informação para a prática, ter contribuído para acelerar o processo de pesquisa e exploração de informação, e ter auxiliado na preparação de sessões informativas.

No que se refere à comunicação, a resposta mais referida pelos sujeitos diz respeito à forma como a *Internet* veio facilitar a comunicação com colegas (cf. quadro 3.6.), sendo referida por 23 sujeitos. Segue-se uma questão que se prende com o facto de *Internet* ter tornado os contactos intra e interinstitucionais mais informais, referida por 6 participantes. Entre os aspectos mencionados nesta

categoria contam-se, ainda, a comunicação com os clientes, destes entre si, o facto de a *Internet* ter permitido alargar a rede de contactos dos profissionais, de ter contribuído para enriquecer a reflexão colectiva e ter melhorado as competências de comunicação dos profissionais.

No que concerne à intervenção, o impacto decorrente do uso da *Internet* regista-se ao nível do acesso a novos recursos, da motivação e autonomia e curiosidade dos clientes, da possibilidade de divulgação dos serviços, da capacidade de ajudar os clientes, por parte dos profissionais, principalmente em questões informativas e da possibilidade de remeter os clientes para a exploração autónoma de informação, permitindo que estes funcionem num registo de auto-ajuda. Alguns sujeitos referem, ainda, que a *Internet* tornou os profissionais mais eficientes, no que toca à intervenção. Os participantes fazem, também, alusão ao facto de esta ser uma ferramenta facilmente usada pelos jovens, de imprimir maior dinamismo ao processo de procura de emprego e de poder contribuir para aumentar o sentimento de competência no processo de planeamento vocacional por parte dos clientes.

Ao nível do impacto percebido na formação, este prende-se com dois aspectos relacionados entre si. Por um lado, a *Internet* veio contribuir para aumentar as possibilidades de auto-formação por parte dos profissionais. Por outro lado, é uma ferramenta particularmente útil no desenvolvimento de cursos à distância.

O desenvolvimento e manutenção de *software* é uma categoria em que estão incluídos aspectos como o desenvolvimento de *sites*, a necessidade de os profissionais dedicarem tempo diário à sua manutenção e a outras acções relacionadas com a *Internet*, a manutenção de listas de correio electrónico e o desenvolvimento de programas de intervenção *online*.

Por fim, o domínio da investigação é citado apenas por 3 sujeitos e refere-se quer ao contributo que a *Internet* veio dar à realização de investigações, quer à possibilidade acrescida do estabelecimento de parcerias de investigação. Convém salientar que o facto de esta categoria ter sido referida directamente, apenas, por 3 participantes, não implica que o seu impacto seja reduzido, uma vez que facilmente se percebe que muitos dos aspectos referidos, nomeadamente no que diz respeito ao

impacto em termos de acesso à informação e na comunicação também têm, certamente, repercussões no domínio da investigação.

**Quadro 3.6.** – Categorias de resposta do impacto global na prática profissional

<b>Categorias</b>	<b>N</b>	<b>Por</b>	<b>RU</b>	<b>Ita</b>	<b>Fra</b>	<b>Rom</b>	<b>Esp</b>	<b>Bél</b>	<b>Din</b>
Facilitou o acesso à informação	36	11	7	6	3	6	3		
Facilitou a comunicação com colegas	23	6	4	4	1	6	1		1
Aumentou a rapidez no acesso à informação	21	9	1	3	4	2	1	1	
Permitiu o acesso a informação mais actualizada	16	3	3	4	3	2		1	
Facilitou o acesso a informação para responder às necessidades dos clientes	15	3		2	5	1	4		
Facilitou o acesso a informação para o desenvolvimento profissional	14	5	1	2	4	1	1		
Permitiu a auto-formação/formação dos profissionais	7	1	1	3	1		1		
Permitiu o acesso a fontes para a prática	7	3	2	2					
Permitiu acelerar a pesquisa e exploração de informação	6	1	1		3	1			
Tornou os contactos intra e inter instituições mais informais	6	3	1	1		1			
Aumentou o acesso a novos recursos	5		2			1	1		1
Contribuiu para uma maior motivação e autonomia dos clientes na exploração vocacional	5	2	1				2		
Levou ao desenvolvimento de <i>sites</i> na <i>Internet</i>	5			1	1	2	1		
Possibilitou uma melhor divulgação dos serviços	5			1		4			
Veio facilitar a comunicação com clientes	5	1		1		2			1
Aumentou a capacidade para ajudar pessoas em questões informativas	4		1	1		2			
Aumentou os conhecimentos dos profissionais	4	1	1			1	1		
Permite remeter os clientes para a recolha de informação, autonomamente	4		3	1					
Tornou os profissionais mais eficientes	4		2			2			
Obrigou os profissionais a dedicarem tempo à manutenção de <i>sites</i>	3			1	2				
Permitiu a pesquisa de bibliografia <i>online</i>	3				1			1	1
Permitiu desenvolver cursos à distância	3		1			2			
Veio facilitar o acesso a informação sobre iniciativas em todo o mundo	3		1	1		1			
Constituiu-se como uma nova ferramenta de comunicação	2				2				
É um meio facilmente utilizado pelos jovens	2		2						
Facilitou a realização de investigação	2			2					
Facilitou o acesso a informações precisas	2				2				
Facilitou o planeamento de sessões informativas	2				2				
Levou os profissionais a despendem de tempo diário para visitar <i>sites</i>	2			1		1			
Permitiu o acesso a bases de dados	2				1	1			
Permitiu poupar tempo	2		1		1				
Tornou a procura de emprego mais dinâmica	2			1		1			
Veio contribuir para o desenvolvimento pessoal dos profissionais	2		2						

**Quadro 3.6.** – Categorias de resposta do impacto global na prática profissional (Continuação)

<b>Categorias</b>	<b>N</b>	<b>Por</b>	<b>RU</b>	<b>Ita</b>	<b>Fra</b>	<b>Rom</b>	<b>Esp</b>	<b>Bél</b>	<b>Din</b>
Veio facilitar o uso dos computadores na consulta/intervenção	2	1		1					
Veio permitir que os clientes funcionem num registo de auto-ajuda	2		1	1					
As acções relacionadas com a <i>Internet</i> ocupam a maior parte do tempo de trabalho	1				1				
Aumentou a curiosidade dos clientes	1			1					
Aumentou o sentimento de competência no planeamento vocacional por parte dos clientes	1	1							
Contribuiu para a diminuição dos custos administrativos	1		1						
Enriqueceu a reflexão colectiva	1				1				
Exigiu a manutenção de uma lista de correio electrónico para os profissionais de orientação	1				1				
Facilitou a consecução de projectos	1				1				
Facilitou a distribuição/oferta de informação	1			1					
Facilitou a troca de informação	1			1					
Facilitou o contacto entre pares	1		1						
Facilitou o estabelecimento de parcerias para investigação	1	1							
Levou ao desenvolvimento de <i>sites</i> para o público	1				1				
Levou ao desenvolvimento de <i>sites</i> para os profissionais	1				1				
Melhorou as competências de comunicação dos profissionais	1					1			
Permitiu a descoberta de <i>sites</i> profissionais	1		1						
Permitiu a troca de materiais de orientação com colegas	1			1					
Permitiu alargar rede de contactos	1			1					
Permitiu desenvolver programas de aconselhamento <i>online</i>	1					1			
Permitiu diminuir o tempo gasto nas consultas com a procura de informação	1				1				
Permitiu o acesso a fontes de informação para o ensino	1	1							
Permitiu trabalhar <i>online</i> com outras organizações	1		1						
Pode levar os utilizadores a ficarem confusos com a informação	1			1					
Possibilitou a colocação dos serviços na esfera europeia	1				1				
Requer novas competências	1				1				
Teve um impacto negativo ao limitar a comunicação face-a-face	1		1						
Tornou-se uma ferramenta útil na atribuição de vagas profissionais a desempregados	1		1						
Veio permitir o acesso imediato a informação quando se atende os clientes	1		1						
Veio exigir a organização de acções de formação sobre as TIC na orientação	1				1				
Veio facilitar o trabalho em casa	1				1				
Veio melhorar o tipo de serviços prestados aos clientes	1						1		
Veio obrigar a considerar o espaço europeu como uma opção para trabalhar	1	1							

### 3.1.2. Impacto da *Internet* na Natureza dos Serviços Prestados aos Clientes

Neste ponto analisam-se as respostas obtidas a partir da questão: *De que modo a Internet modificou a natureza do serviço que presta aos seus clientes? Que valor atribui a tal impacto (baixo/médio/elevado)?*

**Quadro 3.7.** – Frequências e percentagens do impacto na natureza dos serviços prestados aos clientes

<b>Impacto</b>	<b>N</b>	<b>Percentagem</b>	<b>Percentagem válida</b>
Baixo	18	17,6	21,4
Médio	34	33,3	40,5
Elevado	32	31,4	38,1
Total	84	82,4	100
Não responde	18	17,6	
Total	102	100	

A análise do quadro 3.7. permite constatar que a maioria dos sujeitos respondentes se divide entre os que relatam que o impacto é médio (40,5) e os que referem que o impacto é elevado (38,1%). Aproximadamente um em cada cinco sujeitos (21,4%) mencionam que o impacto foi baixo.

**Quadro 3.8.** – Frequências do impacto na natureza dos serviços prestados aos clientes por país

<b>País</b>	<b>Baixo</b>	<b>Médio</b>	<b>Elevado</b>	<b>Total</b>
Portugal	5	11	5	21
Reino Unido	6	4	6	16
Itália	4	7	5	16
França	2	6	6	14
Roménia	1	4	5	10
Espanha	0	2	4	6
Dinamarca	0	0	1	1
Bélgica	0	0	0	0
Total	18	34	32	84



**Quadro 3.9.** – Frequências e percentagens do impacto na natureza dos serviços prestados aos clientes

País		Impacto			
		Baixo	Médio	Elevado	Total
<b>Portugal</b>	N	5	11	5	21
	%/Resposta	23,8%	52,4%	23,8%	100,0%
	%/País	27,8%	32,4%	15,6%	25,0%
	%/Total	6,0%	13,1%	6,0%	25,0%
<b>Reino Unido</b>	N	6	4	6	16
	%/Resposta	37,5%	25,0%	37,5%	100,0%
	%/País	33,3%	11,8%	18,8%	19,0%
	%/Total	7,1%	4,8%	7,1%	19,0%
<b>Itália</b>	N	4	7	5	16
	%/Resposta	25,0%	43,8%	31,3%	100,0%
	%/País	22,2%	20,6%	15,6%	19,0%
	%/Total	4,8%	8,3%	6,0%	19,0%
<b>França</b>	N	2	6	6	14
	%/Resposta	14,3%	42,9%	42,9%	100,0%
	%/País	11,1%	17,6%	18,8%	16,7%
	%/Total	2,4%	7,1%	7,1%	16,7%
<b>Roménia</b>	N	1	4	5	10
	%/Resposta	10,0%	40,0%	50,0%	100,0%
	%/País	5,6%	11,8%	15,6%	11,9%
	%/Total	1,2%	4,8%	6,0%	11,9%
<b>Espanha</b>	N	0	2	4	6
	%/Resposta	,0%	33,3%	66,7%	100,0%
	%/País	,0%	5,9%	12,5%	7,1%
	%/Total	,0%	2,4%	4,8%	7,1%
<b>Dinamarca</b>	N	0	0	1	1
	%/Resposta	,0%	,0%	100,0%	100,0%
	%/País	,0%	,0%	3,1%	1,2%
	%/Total	,0%	,0%	1,2%	1,2%
<b>Total</b>	N	18	34	32	84
	%/Resposta	21,4%	40,5%	38,1%	100,0%
	%/País	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	%/Total	21,4%	40,5%	38,1%	100,0%

Ao contrário do que acontecia na primeira questão, neste caso, a distribuição das respostas por país nem sempre é coincidente com a média apurada. Assim, com excepção da Itália e da França, que em ambos os casos apresentam padrões de resposta próximos da média (sendo que no caso da França o número de sujeitos que responde que o impacto é baixo é inferior e, no caso da Itália é um pouco superior à média), todos os outros países se pautam por algumas divergências. Deste modo, notem-se os casos da Espanha e da Roménia em que a maioria dos sujeitos considera o impacto elevado e apenas uma minoria no caso da Roménia, e nenhum no caso da Espanha, classifica o impacto como sendo baixo. No caso do Reino Unido, as maiores diferenças devem-se ao facto de haver um menor número de sujeitos a caracterizar o impacto como sendo médio e um aumento significativo daqueles que o qualificam como baixo, registando-se, neste caso, o valor mais elevado dentre todos os países (37,5%). Por fim, Portugal regista o menor número de sujeitos que imputam à *Internet* um elevado impacto na Natureza dos serviços prestados aos clientes e, paralelamente, a percentagem mais elevada de sujeitos que lhe atribuem um impacto médio (cf. quadro 3.9.)

**Quadro 3.10.** – Categorias de segunda ordem do impacto na natureza dos serviços prestados aos clientes

<b>Categoria</b>	<b>N</b>
Qualidade dos serviços prestados	32
Informação	29
Intervenção	23
Comunicação	11
Aproximação serviços – clientes	6

Atendendo ao quadro 3.10. verifica-se que, na resposta à questão sobre o impacto na natureza dos serviços prestados aos clientes, os domínios mais salientes se relacionam com a melhoria da sua qualidade, com a informação e com a intervenção. Alguns participantes fazem também referência à comunicação e ao facto de a *Internet* ter permitido aproximar os serviços dos clientes.

Assim, no que toca à melhoria da qualidade dos serviços prestados aos clientes, e de acordo como o quadro 3.11., esta é uma categoria referida directamente por 11 sujeitos. Incluem-se, ainda, nesta categoria outros aspectos mencionados como o aumento na rapidez e na qualidade da informação fornecida aos clientes, a diminuição do custo dos serviços, a possibilidade de fornecer informação mais precisa, actualizada e diversificada, despendendo menor tempo e permitindo, assim, que os profissionais se dediquem a aspectos menos informativos do processo de orientação e explorando mais as dimensões psicológicas da consulta.

No que se refere ao domínio da informação, os profissionais aludem, frequentemente, a questões como a quantidade de informação a que é possível aceder, quer por parte dos clientes, quer por parte dos profissionais, favorecendo, por um lado, o conhecimento sobre cursos, profissões e empregos, por parte dos clientes, e facilitando, por outro lado, a distribuição de informação adequada ao público-alvo.

Já no que respeita à intervenção, os sujeitos reportam o impacto da *Internet* em áreas como a independência dos clientes, a facilidade de aceder aos serviços de orientação e de procura de emprego *online*, bem como a possibilidade de os profissionais fazerem chegar os seus serviços aos seus clientes por esta via e poderem utilizar a *Internet* como mais uma ferramenta de intervenção, nomeadamente durante e/ou entre as consultas.

O impacto da *Internet* na natureza dos serviços prestados no que diz respeito à comunicação prende-se com dois aspectos essenciais. Por um lado, esta ferramenta é apontada como um factor de facilitação da comunicação entre profissionais e clientes e, por outro lado, como um meio de comunicação entre os próprios clientes.

Por último, é imputada à *Internet* a capacidade de aproximar os serviços dos clientes. Mais especificamente, os participantes mencionam a possibilidade de aceder a clientes que se encontram em áreas onde os serviços escasseiam ou são pouco conhecidos, de efectuar a marcação de consultas *online*, aceder a maiores quantidades de clientes e de divulgar os serviços, havendo já a menção ao aparecimento de clientes em resultado de pesquisas efectuadas na *Internet*. A possibilidade de utilizar esta ferramenta para aceder a encarregados de educação e professores é outro dos aspectos citados.

**Quadro 3.11.** – Categorias de resposta do impacto na natureza dos serviços prestados aos clientes

<b>Categoria</b>	<b>N</b>	<b>Por</b>	<b>RU</b>	<b>Ita</b>	<b>Fra</b>	<b>Rom</b>	<b>Esp</b>	<b>Bél</b>	<b>Din</b>
Facilitou o acesso a maiores quantidades de informação, por parte dos clientes	18	6	2	4	2	3	1		
Melhorou a qualidade dos serviços prestados	11	3		3	2	2	1		
Acelera e facilita a pesquisa de informação por parte dos profissionais	9	2	4	1	2				
Facilitou a comunicação com os clientes	8		2	2	1	2			1
Tornou mais rápida a resposta a questões dos clientes	7	1	1		3	1	1		
Aumentou a qualidade da informação que se fornece aos clientes	6	2		2	1	1			
Permite que os clientes sejam mais independentes	6	3	1	1	1				
Permite sugerir a utilização da <i>Internet</i> por parte dos clientes entre as consultas	5	3	2						
Permitiu responder a questões de clientes <i>online</i>	5		1	1	2	1			
É uma forma mais simples de alguns clientes acederem a serviços de orientação	4		1	2			1		
Aumentou o conhecimento sobre as profissões, empregos e formações, por parte dos clientes	3		2		1				
Permite a troca de informação entre clientes	3	1		1			1		
Trouxe a possibilidade de os clientes procurarem emprego <i>online</i>	3		1	1			1		
Aumenta a possibilidade de os clientes se formarem à distância	2		2						
Baixou o custo dos serviços	2					2			
Contribui para poupar tempo	2	1					1		
Facilitou a distribuição de informação adaptada ao público-alvo	2		1		1				
Permite dar respostas mais precisas	2				2				
Permite fornecer informação mais actualizada	2	1					1		
Permite fornecer informação mais diversificada	2	2							
Permite que os profissionais se dediquem mais a ajudar os clientes, não tendo um papel tão informativo	2		1		1				
Permite realizar pesquisas durante as consultas, por parte dos clientes	2			1	1				
Permitiu aceder a clientes em áreas onde não há serviços, ou estão pouco desenvolvidos ou são pouco conhecidos	2			1	1				
Permitiu fornecer aconselhamento através de fóruns de discussão	2			1	1				
Permitiu fornecer informação através de fóruns de discussão/ <i>online</i>	2	1		1					
Aumenta a possibilidade de o cliente pesquisar informação	1				1				
Aumentou a necessidade de verificar a veracidade da informação antes de a fornecer aos clientes	1				1				
Aumentou a possibilidade de explorar mais a dimensão psicológica da consulta	1				1				
Constitui uma boa forma de chegar aos encarregados de educação e professores	1	1							
Contribui para a igualdade de oportunidades	1		1						
Contribuiu para melhorar da relação com os alunos	1				1				
Facilitou a realização do seguimento	1			1					
Levou ao aparecimento de clientes em resultado de pesquisas efectuadas na <i>Internet</i>	1				1				
Permite a marcação de consultas <i>online</i>	1	1							
Permite aceder a um maior número de clientes	1					1			
Permite divulgar o serviço aos clientes	1	1							
Permite realizar candidaturas a cursos <i>online</i>	1		1						
Permite uma cobertura nacional e internacional	1					1			
Pode contribuir para acentuar as desigualdades	1		1						
Possibilita a actualização dos serviços	1				1				
Possibilitou a diversificação dos serviços prestados	1				1				
Trouxe a possibilidade de realizar <i>online</i> a vertente informativa do processo de orientação	1				1				

### 3.1.3. Impacto da *Internet* no Desenvolvimento Vocacional dos Clientes

Os conteúdos analisados neste ponto do trabalho dizem respeito à análise das respostas obtidas à questão *De que modo a Internet tem contribuído para o desenvolvimento dos seus clientes e os tem ajudado no processo de procura de emprego? Como avalia esse impacto (baixo/médio/elevado)?*

**Quadro 3.12.** – Frequências e percentagens do impacto no desenvolvimento vocacional dos clientes

Impacto	N	Percentagem	Percentagem válida
Baixo	11	10,8	15,9
Médio	42	41,2	60,9
Elevado	16	15,7	23,2
Total	69	67,6	100
Não responde	33	32,4	
Total	102	100	

Através da leitura do quadro 3.12., pode observar-se que o desenvolvimento vocacional dos clientes foi o domínio em que se registou uma maior percentagem de sujeitos que imputa um impacto médio à *Internet* e, simultaneamente aquele em que se verifica a menor percentagem de sujeitos que atribuem à *Internet* um impacto elevado, apenas 23,2% dos sujeitos que responderam. Note-se, ainda, que esta foi a questão à qual respondeu um menor número de sujeitos da amostra, apenas sessenta e nove sujeitos o fizeram.

**Quadro 3.13.** – Frequências do impacto no desenvolvimento vocacional dos clientes por país

País	Impacto			Total
	Baixo	Médio	Elevado	
Portugal	3	12	3	18
Reino Unido	1	9	4	14
Itália	2	10	2	14
França	3	4	3	10
Roménia	1	5	3	9
Espanha	1	2	1	4
Dinamarca	0	0	0	0
Bélgica	0	0	0	0
Total	11	42	16	69

Em resultado da análise dos quadros 3.13. e 3.14. pode atestar-se que esta é, de todas as respostas, aquela em que a distribuição por país é mais homogénea. Com efeito, em todos os países se regista o facto de a maioria dos sujeitos considerar o impacto como sendo médio e, nos casos do Reino Unido e da Roménia o número de sujeitos que qualifica o impacto como elevado é superior ao número daqueles que o classificam como sendo baixo. Nos restantes países, nomeadamente, Portugal, Itália, França e Espanha, observa-se uma distribuição equitativa dentro destas duas categorias.

**Quadro 3.14.** – Frequências e percentagens do impacto no desenvolvimento vocacional dos clientes por país

País		Impacto			
		Baixo	Médio	Elevado	Total
<b>Portugal</b>	N	3	12	3	18
	%/Resposta	16,7%	66,7%	16,7%	100,0%
	%/País	27,3%	28,6%	18,8%	26,1%
	%/Total	4,3%	17,4%	4,3%	26,1%
<b>Reino Unido</b>	N	1	9	4	14
	%/Resposta	7,1%	64,3%	28,6%	100,0%
	%/País	9,1%	21,4%	25,0%	20,3%
	%/Total	1,4%	13,0%	5,8%	20,3%
<b>Itália</b>	N	2	10	2	14
	%/Resposta	14,3%	71,4%	14,3%	100,0%
	%/País	18,2%	23,8%	12,5%	20,3%
	%/Total	2,9%	14,5%	2,9%	20,3%
<b>França</b>	N	3	4	3	10
	%/Resposta	30,0%	40,0%	30,0%	100,0%
	%/País	27,3%	9,5%	18,8%	14,5%
	%/Total	4,3%	5,8%	4,3%	14,5%
<b>Roménia</b>	N	1	5	3	9
	%/Resposta	11,1%	55,6%	33,3%	100,0%
	%/País	9,1%	11,9%	18,8%	13,0%
	%/Total	1,4%	7,2%	4,3%	13,0%
<b>Espanha</b>	N	1	2	1	4
	%/Resposta	25,0%	50,0%	25,0%	100,0%
	%/País	9,1%	4,8%	6,3%	5,8%
	%/Total	1,4%	2,9%	1,4%	5,8%
<b>Total</b>	N	11	42	16	69
	%/Resposta	15,9%	60,9%	23,2%	100,0%
	%/País	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	%/Total	15,9%	60,9%	23,2%	100,0%

**Quadro 3.15.** – Categorias de segunda ordem do impacto no desenvolvimento vocacional dos clientes

<b>Categoria</b>	<b>N</b>
Informação	43
Qualidade do trabalho dos profissionais	21
Procura de emprego	14
Auto-orientação	13
Comunicação	4

Através da análise das respostas à questão sobre o impacto da *Internet* no desenvolvimento vocacional dos clientes, particularmente no que toca à procura de emprego, pode concluir-se, no seguimento da análise do quadro 3.15. que o domínio mais referido pelos sujeitos é, mais uma vez, o do acesso à informação. Seguem-se a qualidade do trabalho dos profissionais, o impacto directo na procura de emprego, o impacto em termos da possibilidade de acesso a serviços de auto-orientação e, por último, a área da comunicação.

Especificando, no que concerne ao domínio do acesso à informação são referidos aspectos como o acesso a informação sobre profissões, sobre ofertas de emprego, sobre estabelecimentos educativos, cursos e vagas, acerca do mercado de trabalho, bem como contactos de empresas. A par destes pontos é referido o facto de a *Internet* contribuir para aumentar a motivação dos clientes para procurar informação e de constituir uma boa ferramenta para o efeito. De referir o facto de um sujeito chamar a atenção para um possível problema relacionado com o excesso de informação a que os clientes ficam expostos.

Este último ponto relaciona-se directamente com um outro que se encontra incluído na segunda categoria e que tem a ver com a qualidade dos serviços prestados. Alguns participantes ressaltam a necessidade de os clientes serem acompanhados por um profissional, aquando da utilização da *Internet* para fins vocacionais. Ademais, os sujeitos referem o facto de a *Internet* ter contribuído para incrementar a informação e formação dos profissionais, com consequências directas nos clientes, mencionam o facto de esta ser uma ferramenta que permite o



desenvolvimento de novas abordagens, sendo, também, um excelente veículo de disseminação de actividades de desenvolvimento vocacional.

No que respeita à procura de emprego, as vantagens da *Internet* prendem-se com vários aspectos. Por um lado, esta ferramenta é citada como tendo contribuído para incrementar a autonomia dos clientes. Por outro lado, outros sujeitos referem a mais valia desta ferramenta no que toca ao acesso à informação sobre oportunidades de emprego, nomeadamente porque permite, simultaneamente, maior precisão e flexibilidade. É feita, ainda, alusão ao facto de a *Internet* ter mudado, no sentido de facilitar, a forma de procurar emprego e de ser um dos meios mais utilizados para esse propósito.

Ao nível da auto-orientação, o aspecto mais mencionado diz respeito ao acesso a materiais de auto-avaliação. As outras características imputadas à *Internet* prendem-se com o facto de esta facilitar o processo de orientação, facilitar o acesso a programas de auto-orientação e ser uma ferramenta pouco intimidante e de fácil acesso.

Por fim, no que diz respeito à comunicação, são referidos aspectos como o facto de a *Internet* ser um meio de comunicação fácil e barato, de ser uma boa ferramenta para aceder aos encarregados de educação e restante comunidade educativa e, ainda, de permitir a comunicação entre jovens de regiões e países diferentes (cf. quadro 3.16).

**Quadro 3.16. – Categorias de resposta do impacto no desenvolvimento vocacional dos clientes**

<b>Categoria</b>	<b>N</b>	<b>Por</b>	<b>RU</b>	<b>Ita</b>	<b>Fra</b>	<b>Rom</b>	<b>Esp</b>	<b>Bél</b>	<b>Din</b>
Permite aceder a informação sobre profissões	13	5	1	1	4		1	1	
Permite obter informação sobre ofertas de emprego	12	2	4	2	2	2			
Há necessidade de acompanhamento por parte de um profissional	8			4	1		2	1	
Aumentou a autonomia na procura de emprego e exploração vocacional	6	3	1	1	1				
Aumentou a motivação dos clientes para procurar informação	6	2	4						
É uma ferramenta utilizada para procurar informação	6	2		1		1	2		
Permite aceder a informação sobre estabelecimentos educativos, cursos e vagas	6	3	1		1	1			
Permite o acesso a informação sobre o processo de procura de emprego	6	1	2	1	1	1			
Permite o acesso a materiais de auto-avaliação	6	1		4	1				
Permite obter informação sobre o mercado de trabalho	5	2		1	1		1		
Contribui para uma melhor informação e formação dos profissionais com consequências directas nos clientes	4		1	2	1				
Facilita o processo de orientação	4	2	1				1		
Mudou a forma de procurar emprego	4			1	2	1			
Permite o acesso a informação e contactos de empresas	4			1	1	2			
Possibilita uma abordagem universal	3				2	1			
Tornou a procura de emprego mais fácil	3		1		2				
É um bom meio para novas abordagens por parte dos profissionais	2	1			1				
É um meio de comunicação rápido e barato	2			1			1		
É uma das fontes mais utilizadas na procura de emprego	2	2							
Os profissionais podem recomendar a visita a <i>sites</i>	2			1		1			
Permite o acesso a informação actualizada	2		1	1					
Permite o acesso a programas de auto-orientação	2						2		
Permite uma maior precisão e flexibilidade na procura de emprego	2	1			1				
Pode ser um excelente veículo de disseminação de actividades de desenvolvimento vocacional	2	1	1						
É uma boa ferramenta para aceder aos encarregados de educação e restante comunidade educativa	1	1							
É uma ferramenta pouco intimidante e de mais fácil acesso	1		1						
Levou a um excesso de informação	1			1					
Melhorou a formação dos professores com consequências positivas nos alunos	1						1		
Permitiu a comunicação entre jovens de regiões e países diferentes	1	1							

### 3.1.4. Impacto da *Internet* na Instituição

Nesta parte do trabalho, são objecto de análise as respostas obtidas à questão *de que modo a Internet tem mudado os serviços da instituição onde trabalha? Como avalia esse impacto (baixo/médio/elevado)?*

**Quadro 3.17.** – Frequências e percentagens do impacto na instituição em que trabalha

<b>Impacto</b>	<b>N</b>	<b>Percentagem</b>	<b>Percentagem válida</b>
Baixo	15	14,7	20,5
Médio	25	24,5	34,2
Elevado	33	32,4	45,2
Total	73	71,6	100
Não responde	29	28,4	
Total	102	100	

Como se pode depreender a partir da observação do quadro 3.17., a categoria *elevado* foi aquela em se registou um maior número de respostas, com 45,2% dos sujeitos a caracterizarem o impacto da *Internet* na instituição dessa forma. Seguem-se 34,2 % dos sujeitos com a percepção de que o impacto foi médio e, por último, 20,5% a classificarem-no como baixo.

**Quadro 3.18.** – Frequências do impacto na instituição em que trabalha por país

<b>País</b>	<b>Impacto</b>			<b>Total</b>
	<b>Baixo</b>	<b>Médio</b>	<b>Elevado</b>	
Portugal	3	8	8	19
Reino Unido	4	7	4	15
Itália	4	2	5	11
França	2	4	6	12
Roménia	0	2	6	8
Espanha	2	2	3	7
Dinamarca	0	0	1	1
Bélgica	0	0	0	0
Total	15	25	33	73

**Quadro 3.19.** – Frequências e percentagens do impacto na instituição em que trabalha por país

País		Impacto			
		Baixo	Médio	Elevado	Total
<b>Portugal</b>	N	3	8	8	19
	%/Resposta	15,8%	42,1%	42,1%	100,0%
	%/País	20,0%	32,0%	24,2%	26,0%
	%/Total	4,1%	11,0%	11,0%	26,0%
<b>Reino Unido</b>	N	4	7	4	15
	%/Resposta	26,7%	46,7%	26,7%	100,0%
	%/País	26,7%	28,0%	12,1%	20,5%
	%/Total	5,5%	9,6%	5,5%	20,5%
<b>Itália</b>	N	4	2	5	11
	%/Resposta	36,4%	18,2%	45,5%	100,0%
	%/País	26,7%	8,0%	15,2%	15,1%
	%/Total	5,5%	2,7%	6,8%	15,1%
<b>França</b>	N	2	4	6	12
	%/Resposta	16,7%	33,3%	50,0%	100,0%
	%/País	13,3%	16,0%	18,2%	16,4%
	%/Total	2,7%	5,5%	8,2%	16,4%
<b>Roménia</b>	N	0	2	6	8
	%/Resposta	,0%	25,0%	75,0%	100,0%
	%/País	,0%	8,0%	18,2%	11,0%
	%/Total	,0%	2,7%	8,2%	11,0%
<b>Espanha</b>	N	2	2	3	7
	%/Resposta	28,6%	28,6%	42,9%	100,0%
	%/País	13,3%	8,0%	9,1%	9,6%
	%/Total	2,7%	2,7%	4,1%	9,6%
<b>Dinamarca</b>	N	0	0	1	1
	%/Resposta	,0%	,0%	100,0%	100,0%
	%/País	,0%	,0%	3,0%	1,4%
	%/Total	,0%	,0%	1,4%	1,4%
<b>Total</b>	N	15	25	33	73
	%/Resposta	20,5%	34,2%	45,2%	100,0%
	%/País	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	%/Total	20,5%	34,2%	45,2%	100,0%

A distribuição das respostas a esta questão apresenta uma grande disparidade quando se comparam os sujeitos dos diferentes países. Com a excepção da Dinamarca (que pelo facto de contar com apenas um sujeito, não será alvo de análises comparativas), o país no qual se verifica uma apreciação mais positiva do impacto da *Internet* nas instituições, e também aquele que se afasta mais do padrão médio das respostas, é a Roménia. Neste caso, 75% dos sujeitos afirmam que o impacto da *Internet* foi positivo e os restantes 25% relatam que foi médio. No pólo oposto, encontram-se a Itália, com a mais elevada percentagem de sujeitos a reportar o impacto como baixo (36,4%), e a Espanha, que assume, nesta categoria o segundo lugar, com 28,6%, embora, em qualquer dos casos a percentagem dos sujeitos que qualifica o impacto de elevado esteja muito próxima da média. Destaca-se aqui, também, o Reino Unido, em que a percentagem dos sujeitos que classificam o impacto como sendo elevado não ultrapassa os 26,7%, exactamente o mesmo número dos que qualificam o impacto como tendo sido baixo.

Os países em que o padrão se aproxima mais dos valores médios são a França e Portugal. No primeiro caso a percentagem dos sujeitos que refere que o impacto foi elevado é um pouco superior à média, e atinge o 50%, o segundo valor mais elevado entre todos os países, exactamente a mesma posição no que concerne ao número de sujeitos que classifica o impacto como baixo que, neste caso, é de 16,7%. O país em que esta categoria atinge o valor mais baixo é Portugal, com apenas 15,8% dos sujeitos a atribuírem à *Internet* um baixo impacto nas Instituições, e com os restantes a dividirem-se equitativamente pelas categorias médio e elevado (cf. quadro 3.19.).

**Quadro 3.20.** – Categorias de segunda ordem do impacto na instituição em que trabalha

<b>Categoria</b>	<b>N</b>
Comunicação	31
Informação	28
Qualidade dos serviços prestados	22
Modificação e facilitação do trabalho dos funcionários	16

Da análise das respostas à questão sobre o impacto da *Internet* nas instituições em que trabalham, foi possível extrair quatro domínios principais. O primeiro, referido por 31 sujeitos, prende-se com a forma como a *Internet* modificou a forma de comunicar, dentro e fora das instituições. Um segundo aspecto prende-se com o acesso à informação e é mencionado por 28 participantes. A melhoria da qualidade dos serviços prestados, em resultado do aparecimento desta ferramenta foi um ponto focado por 22 sujeitos, enquanto 16 fazem alusão ao modo como a *Internet* modificou e veio facilitar o trabalho dos funcionários das instituições em que trabalham (cf. quadro 3.20.).

Deste modo, atendendo ao quadro 3.21., ao nível da comunicação, a grande alteração fica a dever-se à adopção do *e-mail*, como meio de comunicação interna e externa. Alguns sujeitos referem-se, ainda, ao facto de a *Internet* ter facilitado a comunicação com instituições semelhantes e com clientes.

No que respeita à informação, o aspecto mais mencionado é a facilidade com que é possível obter informação a partir deste meio. A possibilidade de aceder a informação para responder a pedidos dos clientes e o facto de esta ser mais facilmente actualizada são outras das vantagens citadas. A possibilidade de criar bases de dados e o facto de a *Internet* permitir o acesso a informação actualizada são também referidos, bem como a facilidade de pesquisar informação.

Ao nível da qualidade dos serviços prestados, são referidos aspectos como o desenvolvimento de *sites* com informação sobre o serviço e outra, permitindo, também a publicitação dos mesmos de uma forma mais dinâmica e actualizada. A facilidade do acesso por parte dos clientes é outro dos pontos referidos. O facto de ser permitido o acesso à *Internet* por parte dos clientes é também citado como uma mais valia. Para além disso, vários sujeitos referem directamente o facto de a *Internet* ter contribuído para melhorar a qualidade dos serviços prestados pela organização, estendendo-se este impacto aos serviços prestados face-a-face.

Finalmente, no que concerne ao trabalho dos funcionários, o impacto pode dividir-se em duas grandes dimensões. Por um lado, revelam-se os aspectos que vieram contribuir para facilitar o trabalho. Por outro lado, é feita alusão a um conjunto de alterações que tiveram de ocorrer neste mesmo trabalho, em

consequência do aparecimento da *Internet*. Relativamente ao primeiro ponto, são mencionados aspectos como o facto de a *Internet* facilitar o trabalho em parceria, facilitar os serviços administrativos, rentabilizar o tempo, simplificar o trabalho, aumentar a sua eficiência, promover a autonomia e motivação dos funcionários, bem como ter contribuído para incrementar o seu desenvolvimento pessoal. No que toca às modificações que se impõem, estas passam, essencialmente, pela necessidade de formação de alguns funcionários, pela modificação na distribuição de funções na organização e pela necessidade de incluir novas tarefas relacionadas com a *Internet* no trabalho diário dos funcionários.

**Quadro 3.21.** – Categorias de resposta do impacto na instituição em que trabalha

<b>Categoria</b>	<b>N</b>	<b>Por</b>	<b>RU</b>	<b>Ita</b>	<b>Fra</b>	<b>Rom</b>	<b>Esp</b>	<b>Bél</b>	<b>Din</b>
Facilita a comunicação interna e externa (via <i>e-mail</i> )	25	8	6	1	4	6			
Facilita a obtenção de informação	15	9	1	1	1	1	2		
Desenvolveram-se <i>sites</i> com informação sobre o serviço e outra	14	2	4	2		6			
Permitiu obter mais informação para fornecer aos clientes	9	2	1	1	2	2	1		
Aumentou a actualização da informação fornecida	6	5					1		
Veio melhorar a qualidade dos serviços prestados face-a-face	5	1		1	1	2			
Facilita o contacto com instituições semelhantes	4	3				1			
Facilita o trabalho em parceria	4		1	1	1	1			
Permitiu a publicitação dos serviços de forma mais dinâmica e actualizada	4		1			3			
Facilitou os serviços administrativos	3	1		1	1				
Os funcionários foram obrigados a adquirir formação	3				2			1	
Tornou os serviços mais acessíveis	3		1			1			1
Implicou opções orçamentais (ex. gastos com computadores)	2				2				
Melhorou a qualidade dos serviços prestados	2			1	1				
Melhorou a relação entre profissionais e clientes	2					1	1		
Rentabiliza o tempo	2	1			1				
Torna o trabalho mais simples	2				2				
Usa-se a <i>Internet</i> para comunicação interna (entre funcionários)	2		1	1					
Acarretou modificações na distribuição de funções na organização	1				1				
Ajudou a organização a crescer	1					1			
Alguma documentação em papel passou a existir em <i>sites</i>	1				1				
Aumenta a eficiência do trabalho burocrático (com papéis)	1		1						
Aumentou a motivação dos funcionários para integrarem a tecnologia no seu trabalho	1				1				
Contribuiu para aumentar a autonomia dos funcionários	1				1				
Contribuiu para o desenvolvimento pessoal dos funcionários	1		1						
Facilita a comunicação com os clientes	1				1				
Facilita a investigação	1	1							
Facilita a pesquisa de informação	1				1				
O serviço possibilita o acesso à <i>Internet</i> por parte dos clientes	1			1					
Os serviços <i>online</i> passaram a fazer parte do trabalho dos profissionais	1		1						
Permitiu a criação de bases de dados	1				1				
Permitiu o acesso a informação actualizada	1				1				



### 3.2. Discussão

Neste ponto do trabalho, procurar-se-á fazer a leitura integrada dos resultados obtidos e anteriormente apresentados, à luz dos dados teóricos apresentados nos primeiros capítulos. Tal como no caso da apresentação dos resultados, a discussão dos mesmos será apresentada por variável.

#### 3.2.1. Impacto Global na Prática Profissional

Em relação a esta variável, a hipótese inicial deste estudo era a de que o impacto da *Internet* contribuiu para modificar, de forma positiva, as práticas de orientação vocacional. De facto, uma vasta maioria de sujeitos corrobora esta hipótese, sendo que mais de metade dos participantes considera que o impacto foi elevado e um quarto, caracteriza-o como tendo sido médio. Esta hipótese é, também, amplamente justificada pelos dados da teoria, apresentados no segundo capítulo. Vários autores sustentam a tese de que o impacto da *Internet* é já uma realidade e defendem a necessidade de avaliar a dimensão e a qualidade deste impacto (ex. Gore & Leuwerke, 2000; Harris-Bowlsbey & Sampson, 2001; Lent, 1996; Herr, 1996; Offer & Sampson, 1999; Oliver & Zack, 1999; Plant, 2001; Prince, Chartrand & Silver, 2000; Stewart, 1999; Watts, 1996b).

No que toca à qualidade do impacto, a análise das respostas dos sujeitos permite concluir que a maioria dos participantes avalia o impacto como tendo sido positivo. Na esmagadora maioria das respostas é feita alusão aos contributos da *Internet* e apenas em dois casos se verificam referências aos possíveis danos que a *Internet* poderá causar. São estes, a possibilidade de os utilizadores ficarem confusos com demasiada informação e o facto de a *Internet* ter um impacto negativo ao limitar a comunicação face-a-face. De resto, são variadíssimas as melhorias imputadas à *Internet*. Estas verificam-se no domínio da informação, da comunicação, da intervenção, da formação, do desenvolvimento e manutenção de *software* e da investigação.

Tendo em conta a revisão da literatura efectuada, acerca do uso da *Internet* na Psicologia Vocacional, os resultados obtidos neste estudo parecem enquadrar-se nas diferentes sugestões e tipologias apresentadas por diversos autores.

Assim, no que respeita à informação, vários autores referem os contributos da *Internet*. Offer e Sampson (1999) fazem alusão ao fornecimento de informação relevante para o processo de orientação vocacional, como sendo uma das funções que esta ferramenta pode cumprir. Dikel (2002) apresenta uma tipologia dos *sites* existentes, entre os quais se encontram aqueles em que é possível obter informação vocacional. Na mesma linha de pensamento, Reile e Harris-Bowlsbey (2000), referem que os contributos da *Internet*, neste âmbito, se devem, essencialmente, à existência de inúmeras bases de dados com informação sobre cursos, profissões, instituições e empregos, que podem ajudar as pessoas e os profissionais a levar a cabo um processo de orientação vocacional. De resto, a possibilidade de aceder a maiores quantidades de informação actualizada, de forma rápida e barata, é uma das vantagens referidas, consensualmente, pelos autores da literatura produzida neste domínio (ex. Dikel, 2002; Gore & Leuwerke, 2000; Harris-Bowlsbey & Sampson, 2001; Offer & Sampson, 1999). Estes dados parecerem ser corroborados pelos resultados do presente estudo, na medida em que o acesso à informação foi, de longe, o aspecto mais vezes referido pelos participantes.

No que respeita à comunicação, a segunda categoria mais referida pelos sujeitos como sendo uma das áreas em que o impacto da *Internet* se fez sentir, encontram-se, na literatura revista, diversas referências ao auxílio que a *Internet* pode prestar neste domínio, nomeadamente no que concerne à comunicação entre os clientes com problemáticas diferentes, entre estes e os profissionais e dos profissionais entre si (ex. Harris-Bowlsbey, 1997; Offer & Sampson, 1999; Sampson, 2002a; Watts, 2002). Estes aspectos são, igualmente, referidos pelos sujeitos na resposta à questão sobre o impacto da *Internet* na sua prática profissional.

Relativamente à terceira categoria referida pelos participantes, a intervenção, pode constatar-se algum desfasamento entre os dados da teoria e os resultados obtidos. Apesar de referida por vinte e quatro sujeitos, os contributos referidos nesta categoria ficam aquém daqueles que poderiam vislumbrar-se a partir das sugestões

avanzadas pelos diversos autores da literatura vocacional. De facto, segundo alguns autores, a panóplia de serviços que poderiam beneficiar do apoio da *Internet* é extensa e variada, cobrindo todas as vertentes do processo de intervenção vocacional, desde o mero fornecimento de informação, até à consulta psicológica vocacional via *Internet*, passando pelo acesso a materiais de auto-avaliação, de exploração do meio, recursos de apoio à tomada de decisão, apoio na procura de emprego e *sites* através dos quais se torna possível realizar um processo de orientação completo *on-line* (ex. Dikel, 2002; Harris-Bowlsbey, 2002a; Offer, 2002; Reile & Harris-Bowlsbey; Sampson, 1999, 2000, 2002a; Tait, 1999; Watts, 1996a, 2002). Contrastando estes dados com os resultados obtidos neste estudo, pode afirmar-se que o impacto da *Internet* na prática dos profissionais de orientação que participaram neste estudo corrobora, apenas em parte, a hipótese inicial. Com efeito, as áreas referidas por estes profissionais não vão muito para além dos benefícios em termos do acesso a novos recursos, nomeadamente recursos de cariz informativo, do facto de a *Internet* permitir que os clientes funcionem em registo de auto-ajuda, do impacto em termos da procura de emprego e das vantagens no que toca à autonomia e motivação dos clientes para encetarem processos de orientação. Não é feita qualquer referência à prestação de serviços de intervenção via *Internet*, muito menos à consulta psicológica vocacional via *Internet*.

No que diz respeito ao impacto da *Internet* na formação dos profissionais de orientação, os resultados deste estudo decalcam os dados da teoria. À semelhança daquilo que foi referido por alguns profissionais de orientação, vários autores salientam o papel da *Internet* na preparação dos profissionais para os desafios que se lhes colocam (ex. Reile & Harris-Bowlsbey, 2000; Sattem, Reynolds, Brnhardt & Burdeshaw, 2000). Assim, ao permitir o acesso a cursos de formação à distância, sem as limitações espaço-temporais inerentes à formação presencial, a *Internet* constitui-se como um óptimo veículo de promoção da formação destes profissionais. Ainda segundo Offer e Sampson (1999), o fornecimento de programas de ensino à distância é uma das funções que a *Internet* pode cumprir ao serviço da Psicologia Vocacional, sendo este, também, um dos aspectos referidos pelos profissionais de orientação envolvidos neste estudo.

O desenvolvimento e manutenção de *software*, bem como outro tipo de tarefas relacionadas com a *Internet*, formam outro dos pontos focados pelos sujeitos. Estes aspectos são, também, apontados na literatura como sendo consequências inevitáveis da adopção da *Internet* enquanto ferramenta de trabalho. Segundo Gore e Leuwerke (2000), os profissionais de orientação têm de lidar e ultrapassar este novo desafio, sob pena de não serem capazes de prestar serviços de qualidade. A este propósito Harris-Bowlsbey (2000) menciona a necessidade de incluir estas novas competências nos planos de formação dos profissionais de orientação.

Por fim, somente três participantes fazem alusão directa ao impacto da *Internet* na realização de investigação. As referências encontradas na literatura revista, acerca do contributo da *Internet* para a realização de investigação são, igualmente, parcas. De facto, a maioria dos autores centra-se em questões relacionadas com a intervenção (ex. Bezanson, 2000; Harris-Bowlsbey, 1997, 2002a,b; Jarvis, 1998; Jepsen, 2000; Panke, Carr, Arkin & Sampson, 2001; Sampson, Carr, Panke, Arkin, Minvielle & Vernick, 2001; Savard, Gingras & Turcotte, 2002; Sverko, Akik, Babarovic, Brcina & Sverko, 2002; Watts, 2002) e, na maioria dos casos, a investigação é citada pelos mesmos como uma necessidade e não como uma das áreas que poderá ter beneficiado do aparecimento da *Internet*. Há, no entanto, algumas excepções. Gore e Leuwerke (2000), por exemplo, mencionam o facto de a *Internet* permitir a distribuição de instrumentos de avaliação e questionários para investigação, por todo o mundo com um custo e esforço mínimos. Refira-se, ainda, a este propósito, um estudo realizado por Iaccarino (2000), via *Internet*, uma demonstração prática de como a *Internet* pode constituir-se como uma ferramenta auxiliar para os investigadores.

### **3.2.2. Impacto na Natureza dos Serviços Prestados aos Clientes**

Relativamente a esta variável, a hipótese inicial deste estudo era a de que a *Internet* contribuiu para modificar os serviços prestados aos clientes, tornando-os mais eficazes e promovendo a sua qualidade. Em comparação com os resultados obtidos na questão anterior, o número de participantes que classifica o impacto da

*Internet* na natureza dos serviços prestados como sendo elevado, desce consideravelmente de 62,9% para 31,4%, e o número daqueles que o classifica como sendo baixo, quase duplica. No entanto, sobe de 24,7% para 40,5% o número de sujeitos que atribui à *Internet* um impacto médio. Estes resultados podem indiciar um desfasamento entre o impacto da *Internet* em termos da prática profissional considerada na sua globalidade e as mudanças ocorridas ao nível dos serviços prestados aos clientes. Parece, assim, que o impacto na prática profissional dos sujeitos não teve, ainda, reflexos semelhantes na natureza dos serviços prestados, por estes, aos seus clientes.

Todavia, a análise qualitativa das respostas permite vislumbrar um outro lado da realidade. Mais de um terço dos participantes considera que a *Internet* veio contribuir para a melhoria dos serviços prestados aos clientes. Estas melhorias ficam a dever-se a aspectos como a melhoria da qualidade da informação fornecida, a facilidade de actualização da mesma, a rapidez de resposta por parte dos profissionais, a possibilidade destes explorarem dimensões mais psicológicas do processo de orientação e a diversificação dos serviços prestados. O contraste destes resultados com os dados da literatura não se afigura, no entanto, pacífico. Com efeito, muitos autores referem-se à *Internet* como um motor da qualidade dos serviços prestados aos clientes, como uma consequência quase directa das melhorias verificadas ao nível do acesso à informação, da possibilidade de desenvolver novos serviços, de aceder a novos clientes e de comunicar mais facilmente (ex. Gore & Leuwerke, 2000; Offer, 2002; Oliver & Chartrand, 2000; Sampson, 1999; Tait, 1999). Não obstante, a qualidade dos serviços prestados é, também, apontada como motivo de preocupação. Diversos autores mencionam a necessidade de definir e cumprir padrões de qualidade no âmbito do uso da *Internet* para fins vocacionais (ex. Alexander & Tate, 1999; Dikel, 2002; Offer & Sampson, 1999; Oliver & Zack, 1999; Sampson, 2002c; Sampson & Lumsden, 2000) e outros fazem alusão à falta de controlo e de investigação neste domínio, apesar dos esforços de algumas entidades no sentido de desenvolverem princípios pelos quais se devem reger os profissionais a trabalhar nesta área (ex. Harris-Bowlsbey & Sampson, 2001; Iaccarino, 2000; Oliver, Lent & Zack, 1998; Oliver & Zack, 1999; Prince,

Chartrand & Silver, 2000). Curiosamente, apenas um sujeito faz referência à necessidade de verificar a veracidade da informação antes de a fornecer aos clientes, um dos requisitos sistematicamente citados pelos autores que se debruçam sobre a definição de princípios de qualidade na utilização da *Internet* (ex. Alexander & Tate, 1999; Dikel, 2002; Harris-Bowlsbey & Sampson, 2001).

À semelhança do que acontecia na questão anterior, também aqui, os contributos da *Internet* no domínio da informação, merecem especial destaque. Neste caso, os benefícios decorrentes da utilização da *Internet* são mencionados por cerca de um terço dos participantes e, mais uma vez, prendem-se com aspectos como a facilidade de acesso a maiores quantidades de informação, quer por parte dos clientes, quer por parte dos profissionais, com consequências directas ao nível do conhecimento que os primeiros têm em termos de cursos, profissões e empregos, e resultados na qualidade dos serviços prestados pelos segundos, no que toca à adaptação da informação em função do público-alvo. Estes resultados são, amplamente, corroborados pelos dados da literatura revista e apresentados no capítulo anterior. Autores como Dikel (2002), Gore e Leuwerke (2000), Harris-Bowlsbey e Sampson (2001) e Offer e Sampson (1999) defendem a tese de que a *Internet* teve um impacto significativo ao nível do acesso e distribuição da informação vocacional aos clientes.

No que respeita à intervenção, o panorama é, também, idêntico àquele que se verificava na questão anterior. Cerca de um quarto dos participantes fazem alusão directa ao impacto da *Internet* na intervenção vocacional. Este impacto prende-se, essencialmente, com a maior facilidade e autonomia por parte dos clientes no acesso a serviços de orientação e com a possibilidade de os profissionais poderem utilizar a *Internet* como uma via de acesso aos clientes, fornecendo, nomeadamente, informação e aconselhamento *online*. Também aqui, os resultados não se afastam daquilo que os autores propõem, embora estes sejam mais arrojados, principalmente ao nível da quantidade e diversidade de serviços que assumem ser possível prestar através da *Internet*. Com efeito, o número de sujeitos que cita a possibilidade de prestar serviços via *Internet* é muito restrito, e os que o fazem assumem que as potencialidades da *Internet* se ficam pelo nível do fornecimento de informação.

Apenas dois sujeitos referem a possibilidade de realizar aconselhamento *online*. Ora, são vastas as referências ao tipo de serviços que podem beneficiar do recurso à *Internet* e estas cobrem, em alguns casos, todas as variáveis envolvidas no processo de intervenção vocacional (ex. Dikel, 2002; Harris-Bowlsbey, 2002a; Offer, 2002; Reile & Harris-Bowlsbey; Sampson, 1999, 2000, 2002a; Tait, 1999; Watts, 1996a, 2002). Estes dados parecem indiciar que há ainda por explorar um amplo conjunto de possibilidades no domínio da intervenção.

Relativamente à comunicação, as respostas dos sujeitos são consonantes com os dados da literatura. Diversos autores (ex. Harris-Bowlsbey, 1997; Offer & Sampson, 1999; Sampson, 2002a; Watts, 2002) fazem alusão ao facto de a *Internet* facilitar a comunicação entre clientes com problemas semelhantes, e entre estes e os profissionais de orientação. Estes são precisamente os aspectos referidos pelos sujeitos nesta resposta.

Por último, é mencionado nas respostas a esta questão o facto de a *Internet* promover a aproximação entre os serviços e os clientes, em particular no caso de clientes que se encontram em áreas remotas, um aspecto igualmente referido na literatura (ex. Sampson, 1999; Watts, 2002). Não obstante, este efeito não é linear e a *Internet* pode ter contribuído na opinião de alguns participantes para acentuar desigualdades, na medida em que o acesso à *Internet* não é, ainda, um bem generalizado. Esta opinião é partilhada por Iaccarino (2000) e Watts (2002) que alertam para a eventualidade de a *Internet* incrementar o fosso entre ricos e pobres, na medida em que os primeiros têm maior facilidade em aceder a este novo meio do que os segundos.

### **3.2.3. Impacto no Desenvolvimento Vocacional dos Clientes**

Relativamente a esta variável, colocou-se a hipótese de que a *Internet* contribuiu para melhorar os níveis de desenvolvimento vocacional dos clientes, ajudando-os, nomeadamente, no processo de procura de emprego. De facto as consequências do aparecimento da *Internet* no desenvolvimento vocacional dos clientes, quer seja por via directa, na medida em que estes passaram a ter acesso a recursos que nunca

antes tinham estado disponíveis a um custo e esforço tão baixos, quer seja por via indirecta, como consequência natural do incremento na melhoria dos serviços prestados pelos profissionais de orientação, são largamente explanadas por diversos autores (ex. Dikel, 2002; Harris-Bowlsbey, 2002a; Herr, 1996; Offer, 2002; Offer, Sampson & Watts, 2001; Reile & Harris-Bowlsbey, 2000; Watts, 1996b). Neste âmbito, a procura de emprego é uma das áreas mais referidas como tendo beneficiado desta nova ferramenta, o que, aliado ao facto de o Projecto EGA incidir sobre a orientação vocacional de adultos, justifica esta especificação na questão.

Um primeiro aspecto que ressalta da análise dos dados desta resposta é o facto de esta ser aquela em que o número de sujeitos que classifica o impacto da *Internet* como sendo elevado é menor, não ultrapassando os 23,2%, encontrando-se, simultaneamente, a maior percentagem de participantes que referem que o impacto foi médio (mais de 60%). No entanto, o número de sujeitos que atribui à *Internet* um impacto baixo, não chega aos 16%. Assim, parece correcto concluir que, tendo em conta uma larga maioria de sujeitos, a hipótese de que a *Internet* teve impacto ao nível do desenvolvimento vocacional dos clientes se confirma. Do mesmo modo, parece confirmar-se a hipótese no que diz respeito à qualidade desse mesmo impacto, na medida em que apenas é referido um aspecto negativo, que se prende com o facto de a *Internet* ter proporcionado aos clientes um excesso de informação.

O domínio do acesso à informação é, ademais, o mais citado como tendo beneficiado do aparecimento da *Internet*. Estes benefícios relacionam-se com o facto de a *Internet* proporcionar o acesso a informação sobre profissões, ofertas de emprego, estabelecimentos educativos, cursos e vagas, mercado de trabalho e contactos de instituições. A actualização da informação e o aumento da motivação para procurar informação por parte dos clientes são outros dos aspectos citados pelos participantes. Estes dados não são alheios aos autores que se debruçam sobre esta matéria. Na verdade, estes resultados vêm, somente, confirmar aquilo que havia já sido descrito na literatura revista. O papel desempenhado pela *Internet* no que toca à quantidade e qualidade de informação a que é possível aceder, bem como as consequências que daí advêm em termos do desenvolvimento vocacional dos clientes, são tópicos amplamente explanados por diversos autores (ex. Dikel, 2002;



Gore & Leuwerke, 2000; Harris-Bowlsbey, 2000; Harris-Bowlsbey & Sampson, 2001; Offer & Sampson, 1999).

À semelhança do que acontecia na questão anterior, também nesta questão, o impacto da *Internet* na qualidade do trabalho dos profissionais de orientação é objecto de referência. Curiosamente, dentro desta categoria, o aspecto mais citado diz respeito a uma advertência, segundo a qual a utilização da *Internet*, por parte dos clientes, deve ser acompanhada por um profissional de orientação. Esta questão remete para a discussão em torno da forma como a *Internet* deve ser integrada nos serviços de intervenção vocacional, uma problemática abordada por vários autores. Sejam quais forem os modelos de integração propostos, há alguns aspectos convergentes e que vão ao encontro da preocupação manifestada pelos participantes deste estudo. Em primeiro lugar, o recurso à *Internet* deve ser sempre ponderado tendo em conta as características dos clientes em questão, nomeadamente o seu nível de desenvolvimento vocacional e, em segundo lugar, qualquer que seja a actividade proposta e qualquer que seja o grau de autonomia implicado, deve estar sempre garantido o acesso a um profissional, caso o cliente o deseje ou necessite (Harris-Bowlsbey, 2002a,b; Offer, 2002; Offer, Sampson, 1999; Offer, Sampson & Watts, 2001; Reile & Harris-Bowlsbey, 2000; Sampson, 2000, 2002a; Sampson *et al.*, in Watts, 2002; Watts, 1996a, 2002).

Ainda no que concerne ao impacto na qualidade do trabalho dos profissionais, esta é referida como sendo uma consequência do aumento no acesso à informação e formação por parte destes mesmos profissionais, com consequências directas ao nível do desenvolvimento vocacional dos clientes, um aspecto mencionado na literatura por vários autores (ex. Gore & Leuwerke, 2000; Offer, 2002; Oliver & Chartrand, 2000; Sampson, 1999; Tait, 1999). Ademais, é feita alusão ao facto de a *Internet* permitir o desenvolvimento de novas abordagens ao nível da intervenção, nomeadamente abordagens em que a própria *Internet* é utilizada como um veículo de disseminação e implementação dos serviços, uma tese igualmente defendida por diversos autores (ex. Dikel, 2002; Harris-Bowlsbey, 2002a; Offer, 2002; Reile & Harris-Bowlsbey; Sampson, 1999, 2000, 2002a; Tait, 1999; Watts, 1996a, 2002).

Não obstante o facto de a procura de emprego ser um tópico explicitamente referido nesta questão, apenas catorze sujeitos fizeram alusão directa ao impacto que a *Internet* teve a este nível. Curiosamente, a procura de emprego é sistematicamente referida na literatura como sendo uma das tarefas em que a ajuda da *Internet* pode ser preciosa (ex. Dikel, 2002; Harris-Bowlsbey, 2002a; Reile & Harris-Bowlsbey, 2000). No entanto, parece haver acordo no que diz respeito às razões que justificam o impacto da *Internet* na procura de emprego. A maior autonomia dos clientes, a facilidade no acesso a maiores quantidades de informação, o acesso a informação mais precisa, a flexibilização do processo, o facto de a *Internet* ser uma das fontes mais procuradas para este fim e ser uma fonte de fácil utilização, estão entre as razões apontadas, quer pelos teóricos, quer pelos profissionais para o facto de a *Internet* ter contribuído para mudar a forma de procurar emprego.

A auto-orientação foi outra das categorias apuradas na análise das respostas a esta questão e é, simultaneamente, um dos tópicos referidos na literatura com alguma consistência. A possibilidade de os clientes acederem e realizarem, por mote próprio ou em resposta à sugestão de um profissional, actividades no âmbito da orientação vocacional, figura nas listas de possibilidades que a *Internet* oferece, apresentadas por vários autores (ex. Dikel, 2002; Harris-Bowlsbey, 2002a,b; Offer & Sampson, 1999; Reile & Harris-Bowlsbey, 2000; Watts, 2002). Offer (2002) apresentou uma categorização do tipo de recursos vocacionais, bem como do grau de apoio que os clientes necessitam, em que o primeiro nível corresponde, precisamente, ao nível da auto-ajuda. Um exemplo, dado pelo autor, de recursos deste nível são as páginas da *Internet* dedicadas a ajudar clientes capazes de resolver os seus problemas de forma auto-suficiente. No entanto, convém referir que o aspecto mais citado pelos participantes deste estudo, dentro desta categoria, é o acesso a materiais de auto-avaliação. Ora, esta é, simultaneamente, uma das actividades em relação à qual diversos autores colocam algumas reservas, salientando a necessidade de acompanhamento por parte de um profissional que analise e interprete os resultados dos testes (ex. Harris-Bowlsbey, 2002a; Offer,

2002; Offer, Sampson & Watts, 2001; Reile & Harris-Bowlsbey, 2000; Sampson, 2002a; Sampson, Palmer & Watts, 1999; Tait, 1999).

Finalmente, surge a comunicação como sendo outra das áreas através da qual o impacto da *Internet* se terá feito sentir ao nível do desenvolvimento vocacional dos clientes, nomeadamente por ser um meio de comunicação fácil e barato, mesmo quando se trata de jovens que se encontram em regiões ou países diferentes, vantagens, igualmente, mencionadas por vários autores da literatura vocacional (ex. Harris-Bowlsbey, 1997; Offer & Sampson, 1999; Sampson, 2002a; Watts, 2002).

### **3.2.4. Impacto na Instituição**

A hipótese de que a *Internet* provocou mudanças nas instituições que oferecem serviços de orientação vocacional, nomeadamente, no que concerne à integração desta ferramenta na panóplia de recursos disponíveis, era a última suposição que se pretendia verificar com este estudo.

O impacto da *Internet* nas instituições que prestam serviços de orientação vocacional é, à semelhança do impacto na prática profissional, nos serviços prestados e no desenvolvimento vocacional dos clientes, uma temática bastante discutida pelos autores da literatura vocacional. Ademais, é, simultaneamente, causa e consequência das mudanças operadas nos outros níveis. A implementação de mudanças ao nível do tipo de serviços prestados aos clientes exige a tomada de medidas político-administrativas por parte das entidades que administram as organizações que prestam esses mesmos serviços (Offer, Sampson & Watts, 2001). Da mesma forma, as alterações ocorridas em consequência do aparecimento da *Internet* no que diz respeito ao funcionamento das instituições acarretam modificações nas práticas dos profissionais que aí trabalham, bem como no tipo de serviços prestados, com consequências ao nível do desenvolvimento vocacional dos clientes que recorrem a esses serviços (ex. Gore & Leuwerke, 2000; Offer, 2002; Oliver & Chartrand, 2000; Sampson, 1999; Tait, 1999). Não é de estranhar, portanto, que os resultados obtidos nesta questão não difiram muito dos resultados obtidos nas questões anteriores. Assim, a larga maioria dos participantes atribui à

*Internet* um impacto elevado (45,2%) ou médio (34,2%), e o número daqueles que referem que o impacto foi baixo corresponde apenas a um quinto dos sujeitos respondentes, corroborando, em grande parte, a hipótese inicial.

Relativamente às áreas apontadas pelos participantes como aquelas em os efeitos da *Internet* se fizeram sentir, surge, em primeiro lugar, a comunicação. Mais especificamente, os sujeitos referem-se ao facto de a *Internet*, em particular o *e-mail*, ser usada e facilitar a comunicação interna, entre os funcionários da organização, e externa, com organizações semelhantes e com os próprios clientes. No que respeita aos benefícios da *Internet* ao nível da comunicação interna e externa, estes parecem ser óbvios e dispensam qualquer tipo de justificação, sendo assumidos por diversos autores como um facto inegável (ex. Gore & Leuwerke, 2000; Sampson, 1999). A possibilidade de os profissionais recorrerem à *Internet* como meio de comunicação com os clientes é referida por vários autores como uma vantagem e, até mesmo, como uma necessidade nos casos em que são prestados serviços *online* (ex. Harris-Bowlsbey, 2002b; Reile & Harris-Bowlsbey, 2000; Sampson, 1999, 2000, 2002a; Sampson, Palmer & Watts, 1999; Watts, 1996a, 2002).

A informação aparece, nesta lista, em segundo lugar e os motivos que o justificam repetem-se: a facilidade na obtenção de maiores quantidades de informação, o acesso a informação actualizada, a possibilidade de construir bases de dados e de fornecer informação mais actualizada aos clientes, estão entre as razões apontadas pelos participantes deste estudo e coincidem com as apresentadas pelos teóricos (ex. Dikel, 2002; Gore & Leuwerke, 2000; Harris-Bowlsbey, 2000; Harris-Bowlsbey & Sampson, 2001; Offer & Sampson, 1999).

A terceira área mencionada pelos sujeitos prende-se com a melhoria da qualidade dos serviços prestados pela instituição e engloba, entre outros aspectos, o desenvolvimento de *sites* com informação sobre os serviços prestados pela organização, e outra, e a possibilidade de publicitar os serviços de forma mais dinâmica e actualizada, tornando-os mais acessíveis aos público, ajudando a organização a crescer e melhorando a qualidade dos serviços prestados, incluindo os serviços face-a-face. A utilidade da *Internet* ao nível da publicitação dos serviços é

um aspecto reconhecido por vários autores (ex. Offer & Sampson, 1999), bem como as consequências que daí advêm, no que toca à acessibilidade dos mesmos por parte dos clientes (ex. Sampson, 1999; Watts, 2002). Os efeitos directos na qualidade dos serviços prestados, e apesar da controvérsia que rodeia esta questão, nomeadamente no que concerne à necessidade de definir princípios que norteiem o trabalho dos profissionais que desenvolvem serviços baseados na *Internet*, são, também reconhecidos por diversos autores (ex. Gore & Leuwerke, 2000; Offer, 2002; Oliver & Chartrand, 2000; Sampson, 1999; Tait, 1999).

Por fim, é feita alusão ao facto de a *Internet* ter contribuído para modificar, no sentido de facilitar, o trabalho dos profissionais que trabalham nas instituições que prestam serviços de orientação. Algumas destas consequências são óbvias e são o resultado directo das melhorias ocorridas ao nível da comunicação e do acesso à informação, como sejam o facto de a *Internet* coadjuvar o trabalho em parceria, os serviços burocráticos e administrativos, rentabilizando e tornando estes trabalhos mais simples. Um outro aspecto referido, e que pode, eventualmente, estar relacionado com os anteriores, é o facto de a *Internet* ter contribuído para aumentar a motivação dos funcionários. A modificação na distribuição de funções dentro da organização, bem como a necessidade de os profissionais se actualizarem são, igualmente, pontos focados pelos sujeitos e correspondem, também, a preocupações manifestadas pelos autores que se dedicam a esta problemática. Na verdade, a ocorrência de mudanças em resultado do aparecimento da *Internet* é inevitável e coloca novos desafios aos profissionais, obrigando-os, em particular, a desenvolver novas formas de prestar serviços aos seus clientes, ajustados à realidade. Neste âmbito, vários autores reiteram a importância de os profissionais se actualizarem e serem capazes de rentabilizar as possibilidades que os avanços tecnológicos, em particular a *Internet*, colocam à sua disposição (ex. Herr, 1996; Lent, 1996; Thomas & Knezek, 1997, in Gore & Leuwerke; Watts, 1996b).

## 4. Síntese

Neste capítulo procedeu-se à apresentação do estudo empírico que serve de base a este trabalho. Após um breve enquadramento do mesmo e da descrição da metodologia utilizada, expuseram-se os resultados obtidos que foram, posteriormente, objecto de discussão, à luz dos contributos teóricos explanados nos primeiros capítulos.

Uma análise global dos resultados obtidos neste estudo permite concluir que as hipóteses inicialmente colocadas se confirmam. Assim, parece que não só a *Internet* teve impacto na prática dos profissionais de orientação, no tipo de serviços que prestam, no desenvolvimento vocacional dos clientes e nas instituições onde trabalham, como esse impacto parece ter sido positivo.

Relativamente à intensidade do impacto, esta parece ter sido mais elevada ao nível da prática profissional e das instituições que prestam serviços de orientação e menor no tipo de serviços prestados e no desenvolvimento vocacional dos clientes. Ou seja, embora os profissionais façam uma avaliação positiva do impacto da *Internet* na sua prática profissional e nas instituições onde trabalham, este parece não ter tido reflexos directos ao nível dos serviços prestados por estes profissionais a trabalhar nestas instituições e, ainda, no desenvolvimento vocacional dos clientes que beneficiam destes serviços.

Quanto à qualidade do impacto, tendo em conta as respostas dos participantes, parece poder concluir-se que este foi muito positivo. De facto, o número de comentários depreciativos é muito reduzido, quando comparado com as vantagens apontadas pela grande maioria dos participantes neste estudo. No entanto, esta realidade pode não ser passível de uma interpretação linear. A revisão da literatura efectuada, antecipava o aparecimento de um conjunto de críticas ou, pelo menos receios e dúvidas, que foram, claramente menosprezadas pelos sujeitos. A explicação pode ter a ver com o facto de a maior parte dos participantes serem profissionais que utilizam a *Internet* no seu dia-a-dia ou, pelo menos, que se interessam pelo uso desta ferramenta de trabalho. Daí, serem pessoas que, naturalmente, têm uma visão mais positiva do seu impacto.

No que diz respeito às áreas em que o impacto da *Internet* se verificou, aparece, em primeiro lugar, a informação. De facto, esta categoria ocupa lugares cimeiros em todas as questões, evidenciando uma realidade já descrita pelos teóricos que apontavam, de forma unânime, o acesso à informação como uma das áreas em que o impacto da *Internet* foi maior (ex. Dikel, 2002; Gore & Leuwerke, 2000; Harris-Bowlsbey, 2000; Harris-Bowlsbey & Sampson, 2001; Offer & Sampson, 1999).

Os benefícios da *Internet* ao nível da comunicação são, também, referenciados nas respostas a todas as questões, parecendo mais relevantes na prática profissional e nas instituições, por contraposição com o impacto na natureza dos serviços prestados e no desenvolvimento vocacional dos clientes. Não deixa de ser curioso que, apesar de diversos autores referirem as vantagens da *Internet* ao nível da comunicação entre profissionais e clientes e destes entre si (ex. Harris-Bowlsbey, 1997; Offer & Sampson, 1999; Sampson, 2002a; Watts, 2002), ser reduzido o número de sujeitos que faz menção ao impacto da *Internet* no domínio da comunicação quer na natureza dos serviços prestados aos clientes, quer no desenvolvimento vocacional dos clientes. Assim, esta parece ser uma área em que continua a haver um hiato entre o impacto sentido pelos profissionais na sua prática e nas instituições em que trabalham, por um lado, e a natureza dos serviços prestados aos clientes e o desenvolvimento vocacional destes, por outro. Isto é, parece que as potencialidades da *Internet* no que respeita à capacidade de comunicação dos profissionais ainda não se traduziram, completamente, em benefícios para os seus clientes.

A qualidade dos serviços prestados pelos profissionais de orientação é outro dos benefícios atribuídos à *Internet* quer na natureza dos serviços prestados aos clientes, quer nas instituições, quer ao nível das consequências no desenvolvimento vocacional dos clientes. Refira-se que foram contabilizadas nesta categoria apenas as respostas em que os participantes faziam alusão directa à questão da qualidade dos serviços, embora se possa inferir que as melhorias verificadas ao nível da informação, comunicação, intervenção e investigação se tenham traduzido, elas próprias, no aumento da qualidade do trabalho dos profissionais e dos serviços prestados, por estes, aos clientes. Aliás, a qualidade dos serviços é referida por

muitos autores como uma consequência das melhorias verificadas ao nível do acesso à informação, da possibilidade de desenvolver novos serviços, de aceder a novos clientes e de comunicar mais facilmente (ex. Gore & Leuwerke, 2000; Offer, 2002; Oliver & Chartrand, 2000; Sampson, 1999; Tait, 1999). Apesar disso a questão da qualidade é, também, motivo de preocupação. Diversos autores mencionam a necessidade de definir e cumprir padrões de qualidade no âmbito do uso da *Internet* para fins vocacionais (ex. Alexander & Tate, 1999; Dikel, 2002; Offer & Sampson, 1999; Oliver & Zack, 1999; Sampson, 2002c; Sampson & Lumsden, 2000) e outros fazem alusão à falta de controlo e de investigação neste domínio, apesar dos esforços de algumas entidades no sentido de desenvolverem princípios pelos quais se devem reger os profissionais a trabalhar nesta área (ex. Harris-Bowlsbey & Sampson, 2001; Iaccarino, 2000; Oliver, Lent & Zack, 1998; Oliver & Zack, 1999; Prince, Chartrand & Silver, 2000). Contrastando os dados da literatura com os resultados obtidos no estudo efectuado pode afirmar-se a existência de alguma divergência de perspectivas, nomeadamente no que diz respeito à preocupação com o cumprimento de princípios éticos e de qualidade, na medida em que esta é já uma matéria amplamente abordada pelos teóricos e aparentemente ignorada ou desvalorizada pelos participantes neste estudo.

O impacto da *Internet* na intervenção foi também reconhecido pelos participantes, quer do ponto de vista das alterações produzidas na prática profissional, quer nas modificações ocorridas na natureza dos serviços prestados aos clientes. No que diz respeito ao desenvolvimento vocacional dos clientes a *Internet* veio facilitar a procura de emprego e promover o acesso a programas de auto-orientação.

Menos significativas foram as referências encontradas ao impacto da *Internet* na formação dos profissionais, quer no que toca à necessidades de formação que o uso desta ferramenta impõe, quer no que diz respeito às oportunidades de formação que a *Internet* oferece. Da mesma forma, também o desempenho de actividades relacionadas com a integração da *Internet* no trabalho dos profissionais, como o desenvolvimento e manutenção de *software*, é ainda pouco reconhecido por estes



profissionais como uma consequência da adopção da *Internet* como uma ferramenta de trabalho.

Em suma, e tendo em conta o exposto, os resultados obtidos neste estudo afiguram-se congruentes com os dados da literatura, havendo, no entanto, alguns aspectos divergentes. Assim, apesar de haver convergência em relação ao facto de a *Internet* ter tido um impacto positivo na Psicologia Vocacional, não há, ainda, um acordo perfeito no que diz respeito à extensão e intensidade desse mesmo impacto. Ou seja, o impacto referido pelos participantes neste estudo fica aquém daquele que é referido pelos teóricos como uma possibilidade. Saliente-se, a este propósito, o predomínio da informação como sendo a área em que o impacto da *Internet* foi maior e a desvalorização das componentes mais psicológicas do processo de orientação vocacional, referidas pelos autores da literatura como sendo passíveis de trabalhar através desta ferramenta. Destaque-se aqui a avaliação psicológica *online* (ex. Barak & English, *in press*; Gore & Leuwerke, 2000; Robinson *et al.*; Reile & Harris-Bowlsbey; Oliver & Chartrand, 2000; Oliver & Whiston, 2000; Oliver & Zack, 1999), ou mesmo, a realização de todo o processo de orientação através da *Internet* (ex. Bezanson, 2000; Harris-Bowlsbey, 1997, 2002a,b; Jarvis, 1998; Jepsen, 2000; Panke, Carr, Arkin & Sampson, 2001; Sampson, Carr, Panke, Arkin, Minvielle & Vernick, 2001; Savard, Gingras & Turcotte, 2002; Sverko, Akik, Babarovic, Brcina & Sverko, 2002; Watts, 2002), ou, ainda, a realização da consulta psicológica vocacional através da *Internet* (ex. Chapman & DiBianco, 1996; Clark, Horan, Tompkins-Bjorkman, Kovalski & Hackett, 2000; Collie, Mitchell & Murphy, 2000; Kirk, 2000; Myrick & Sabella, 1995; Tait, 1999).

As questões éticas decorrentes do uso desta ferramenta na Psicologia Vocacional e a necessidade de definir um conjunto de princípios que possam guiar os profissionais de orientação no seu trabalho, bem como as questões da qualidade dos serviços distribuídos via *Internet*, são, também, assuntos transversais na literatura, sendo referidos como uma necessidade por diversos autores (ex. Gore & Leuwerke, 2000; Prince, Chartrand & Silver, 2000; Reile & Harris-Bowlsbey, 2000; Robinson *et al.*, 2000) e objecto de análise principal por parte de muitos outros (ex. Dikel, 2002; Iaccarino, 2000; Offer & Sampson, 1999; Oliver & Zack, 1999; Plant,

2001; Sampson, 2002b,c; Sampson & Lumsden, 2000). De facto, estas preocupações parecem não ser, ainda, partilhadas pela maioria dos participantes deste estudo.

**CONCLUSÃO**

---

## Conclusão

A realização deste estudo sobre o uso do computador, em particular da *Internet*, na Psicologia Vocacional, visa, em primeiro lugar, compreender os contornos desta complexa realidade. O uso do computador e da *Internet* na Psicologia Vocacional é um facto inegável, tal como acontece, aliás, em grande parte dos contextos de trabalho, na actualidade. Pretende-se, então, perceber de que forma estas ferramentas estão a ser utilizadas e qual é o seu verdadeiro impacto e utilidade.

Para cumprir tais objectivos, este trabalho começa com a apresentação e discussão dos dados resultantes da revisão da literatura produzida nos últimos trinta anos sobre esta matéria. Esta análise divide-se em duas partes. No primeiro capítulo procede-se à apresentação dos dados resultantes da revisão da literatura sobre o uso do computador, em geral. O segundo capítulo centra-se, mais especificamente, no uso da *Internet* na Psicologia Vocacional.

Relativamente ao uso do computador, foram vários os contributos desta ferramenta para a Psicologia Vocacional, podendo destacar-se dois aspectos importantes. Por um lado, no que concerne ao impacto decorrente do uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação na Psicologia Vocacional, há um tema recorrentemente referido: os Sistemas de Orientação Apoiados por Computador (SOAC) (*Computer-Assisted Guidance Systems* – CAGS) e, na versão mais actualizada, os *Websites* disponíveis na *Internet*. Por outro lado, e no que diz respeito ao tipo de abordagem feita pelos autores, pode concluir-se que estes se têm debruçado mais sobre as questões da intervenção ou prática, menos sobre a investigação e, ainda menos, sobre a integração teórica ou produção de novas teorias. Assim, embora alguns autores tenham apresentado estudos acerca da integração das teorias na prática vocacional (ex. Gati, 1996; Harris-Bowlsbey, 1984; Katz, 1993; Rayman, 1990), a maior parte da literatura aqui revista incide sobre a intervenção ou sobre a investigação.

No que toca à intervenção, este parece ser o domínio em que a maioria dos autores centra as suas atenções. Numa boa parte da literatura revista, a ênfase é colocada em questões directamente relacionadas com a prática dos profissionais de

orientação (ex. Harris-Bowlsbey, Dikel & Sampson, 1998; Herr, Rayman & Garis, 1993; Prince, Chartrand, & Silver, 2000; Watts, 1996a, 2002). A este nível, alguns autores apresentaram os vários contributos que a utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação e, mais especificamente o computador, trouxeram para a prática dos profissionais da Psicologia Vocacional (ex. Bingham, 1993; Castro & Coimbra, 2001; Herr, Rayman & Garis, 1993; Silva, 1993; Taveira & Campos, 1989;). Incluem-se, aqui, benefícios como a ajuda no tratamento estatístico de dados, a avaliação psicológica e os Sistemas de Orientação Apoiados por Computador. Estes últimos constituem, aliás, uma das temáticas mais abordadas pelos autores. Em alguns casos, os estudos reportam-se à apresentação e análise de Sistemas de Orientação Apoiados por Computador específicos, ao nível dos seus objectivos, estrutura, racional, conteúdos, procedimentos, funções, públicos-alvo, entre outros (ex. Butler & Dowsey, 1978; Conger, 1993; Closs, 1994; McKee & Chiavaroli, 1984; Pierce-Price & Corscaden, 1994; Taveira, 1992; Taveira, Campos, Pereira & Guedes Vaz, 1992; Taylor, 1978; Watts, 1993; Watts & Jackson, 2000; Watts & Kidd, 1991). Noutros casos, os autores adoptam uma perspectiva mais integrada, debruçando-se sobre diferentes sistemas (ex. Closs, 1978; Gati, 1994; Haring-Hidore, 1984; Iaccarino, 2000; Jackson, 1993; Last, 1978; Rayman, 1990; Sampson & Reardon, 1991; Super, 1978; Watts, 1978, 1996), discutindo as suas semelhanças e diferenças, vantagens e desvantagens, ou formas de integração no processo da consulta psicológica vocacional. Alguns autores apresentam mesmo tipologias de categorização daqueles sistemas, tendo por base critérios como as componentes trabalhadas em cada um deles, as suas funções, estrutura, objectivos, públicos-alvo e os processos psicológicos envolvidos na interacção com os mesmos (ex. Harris-Bowlsbey, 1997; Offer, 1990, 1993, *in* Watts, 1996a; Offer, 1997, *in* Watts, 2002; Sampson, 1994; Super, 1978).

Relativamente à investigação, alguns autores dedicam-se às questões da eficácia dos programas assistidos por computador ou através da *Internet* (ex. Crawley, 1992; Gati, Saka & Krausz, 2001; Iaccarino, 2000; Oliver & Chartrand, 2000; Mau, 1999; Robinson, Meyer, Prince, McLean & Low, 2000; Sampson & Watts, 1992; Wooler, 1985) ou, ainda, às questões da qualidade dos meios distribuídos pela *Internet* e à

necessidade de avaliação dos mesmos (ex. Oliver & Zack, 1999; Plant, 2001; Sampson & Lumsden, 2000).

As questões éticas decorrentes do uso dos computadores na prática profissional são outra temática recorrente na literatura em causa. Vários autores se preocuparam em contribuir para a discussão das implicações éticas do uso dos computadores na prática dos profissionais da Psicologia Vocacional (ex. Gati, 1994; Iaccarino, 2000; Sampson & Reardon, 1991; Stewart, 1999). Esta questão é ainda mais visível quando se trata de artigos cujo foco é o uso da *Internet* na Orientação Vocacional (ex. Casey, 2000; Offer, 2002; Plant, 2001; Sampson & Lumsden, 1991; Sampson, 1999, 2002).

Efectivamente, os Sistemas de Orientação Apoiados por Computador deixaram de ser, na última década, o centro das atenções dos autores que estudam as questões das Tecnologias da Informação e da Comunicação na Psicologia Vocacional, passando a *Internet* a ocupar um lugar de destaque. Se, até finais dos anos 90, a maior parte dos artigos dedicados ao uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação na Orientação Vocacional focava, de uma ou de outra forma, os Sistemas de Orientação Apoiados por Computador, a partir dessa data, as questões decorrentes do uso da *Internet* assumiram a supremacia.

Convém salientar, no entanto, que os Sistemas de Orientação Apoiados por Computador e a *Internet* não constituem, de forma alguma, ferramentas mutuamente exclusivas. Ao contrário, não só os Sistemas de Orientação Apoiados por Computador parecem ter beneficiado com o aparecimento da *Internet*, passando alguns destes sistemas a aproveitar este novo recurso, principalmente no domínio do acesso à informação vocacional, como o apoio fornecido através da *Internet* passa, muitas vezes, pela oferta de interacção com versões actualizadas de Sistemas de Orientação Apoiados por Computador já existentes (Iaccarino, 2000). A título de exemplo podem citar-se os casos de versões actualizadas destes Sistemas que permitem, em dado momento, fazer ligações a *sites* na *Internet*, como sejam o caso do “DISCOVER” ou do “CIDS”, dois sistemas Norte-americanos, ou ainda o caso do “Embark.com”, uma versão de um Sistema de Orientação Apoiado por Computador disponível na *Internet* (Iaccarino, 2000).

Quanto à utilização da *Internet* para fins vocacionais é possível identificar, na literatura, uma panóplia de serviços que podem beneficiar do recurso a esta ferramenta. Segundo diversos autores dedicados a esta problemática (ex. Offer, Sampson & Watts, 2001; Sampson, 2002a; Sampson, Palmer & Watts, 1999), é possível responder às diferentes necessidades dos clientes, desde o acesso a informação, até ao apoio à tomada de decisão, através de recursos baseados na *Internet*. A adequação dos recursos de intervenção vocacional às necessidades dos seus clientes, exige um processo de avaliação das condições destes últimos no que toca ao seu grau de prontidão para a tomada de decisão de carreira. Idealmente, estes recursos devem ser utilizados de forma integrada, isto é, em complemento com outro tipo de serviços, como a consulta psicológica individual ou em grupo, devendo estar sempre assegurado o recurso a um profissional caso o cliente o deseje.

A propósito da utilização de meios baseados na *Internet* discutiu-se, também, a urgência de estabelecer e implementar um conjunto de princípios éticos e de qualidade que orientem o desenvolvimento e a utilização desses mesmos recursos (Dikel, 2002; Offer & Sampson, 1999; Sampson, 2002c). A realização de investigação que permita, ademais, avaliar a qualidade e a eficácia dos recursos baseados na *Internet* foi citada como sendo uma área em que existem lacunas graves (Harris-Bowlsbey & Sampson, 2001; Oliver, Lent & Zack, 1998; Oliver & Zack, 1999; Sampson, Lumsden *et al.*, 1999).

O conhecimento acerca da forma como a *Internet* é utilizada para fins vocacionais é ainda limitado e pouco preciso. A realização do presente estudo pretendeu contribuir para uma melhor conhecimento e compreensão do impacto do uso da *Internet* na intervenção vocacional, na perspectiva dos profissionais de orientação.

Assim, no terceiro capítulo do trabalho, analisam-se os resultados da avaliação das percepções de um grupo de profissionais europeus sobre o impacto da *Internet*, não só na sua prática profissional, como também na natureza mais específica dos serviços prestados aos clientes, no desenvolvimento vocacional destes e na instituição em que os profissionais trabalham. Trata-se de um estudo realizado, ele

próprio, através da *Internet*, com base num questionário elaborado para o efeito e disponível na rede, num sítio específico, divulgado através de uma parceria transnacional de investigação sobre o tema, como ficou anteriormente referido neste trabalho. Este facto fez com que se levantassem algumas questões acerca da validade e fiabilidade das respostas, uma vez que não havia forma de controlar as condições de participação, nem os próprios participantes. No entanto, tratando-se de questões sobre um tema muito específico, tal como se pôde comprovar através da análise do conteúdo das respostas, não se verificou a existência de “falsos participantes”. Relativamente aos resultados obtidos pode constatar-se que estes foram ao encontro das hipóteses adiantadas a partir da revisão teórica sobre o tema.

Assim, por um lado, confirmou-se o impacto da *Internet* nos diferentes domínios e, por outro, reiterou-se o facto de este impacto ser, sobretudo, positivo. Apesar de tudo, contrastando os dados da teoria com os resultados obtidos no estudo é possível identificar, ainda, algumas áreas dissonantes, no que respeita as questões éticas e de qualidade, um aspecto sobejamente focado pelos autores vocacionais especializados nesta problemática mas, simultaneamente, um aspecto quase ignorado pelos profissionais de orientação participantes no presente estudo.

Além disso, no que se refere à utilização da *Internet* para fins interventivos, verifica-se que, no caso dos profissionais de orientação inquiridos, os aspectos apontados não vão muito além das potencialidades em termos do acesso à informação, enquanto alguns teóricos afirmam a possibilidade de realizar todas as componentes de um processo de intervenção vocacional via *Internet*, referindo mesmo a viabilidade de prestar apoio individualizado *online* (ex. realizar consulta psicológica vocacional via *Internet*).

A este propósito, assinala-se a discussão a que assistimos na literatura vocacional sobre esta questão e que, aparentemente, parece ser ignorada pelos profissionais de orientação inquiridos. Referimo-nos mais especificamente ao papel dos profissionais de orientação quando o contexto de intervenção passa a ser a *Internet*. Os autores estudados são unânimes em afirmar a complementaridade de papéis entre os profissionais e a tecnologia e em reiterar a necessidade imperiosa de toda e qualquer intervenção via computador e/ou *Internet* ser preparada e



supervisionada por profissionais credenciados no domínio da Psicologia Vocacional, não havendo espaço, em momento algum, para colocar a hipótese da substituição, temida por alguns, aquando do aparecimento destas novas tecnologias. Embora este aspecto não tenha sido abordado de forma directa pelos participantes do presente estudo, ficou bem patente nas suas respostas que a *Internet é apenas* mais uma ferramenta que pode e deve ser utilizada pelos profissionais de orientação, na medida em que pode ser altamente vantajosa para o desempenho da sua actividade profissional, mas que não poderá nunca servir de alternativa.

Em suma, a realização deste estudo poderá ter contribuído para melhor se compreender a forma como os profissionais de orientação utilizam e integram a *Internet* no seu trabalho e, acima de tudo, para se perceber que esta é uma realidade complexa e pouco conhecida que importa continuar a estudar numa perspectiva psicológica já que, definitivamente, não pode continuar a ser ignorada, sob pena de os danos serem maiores que os benefícios.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

---

## Referências Bibliográficas

- Alexander, J. E., & Tate, M. A. (1999). *Web wisdom: How to evaluate and create information quality on the Web*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Alston, R. J., & Burkhead, E. J. (1989). Computer-assisted career guidance and the career indecision of college students with physical disabilities. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 32, 248-253.
- Association of Computer-Based Systems for Career Information. (1993). *Handbook of Standards for the Operation of Computer-Based Career Information Systems* (3rd ed.). Alexandria, VA: Author.
- Barak, A., & English, N. (in press). Prospects and Limitations of Psychological Testing on the Internet. *Journal of Technology in Human Services*.
- Bardin, L. (1995) *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Bezanson, L. (2000). Alley Cat Wisdom: Beyond Domesticity in Career Development Training and Practice. In B. Jenschke (Ed.), *Proceedings of International Conference for Vocational Guidance*. Berlin: Bundesanstalt für Arbeit.
- Bingham, W. C. (1993). The Impact of Technology on Career Guidance. *Educational and Vocational Guidance*, 54, 1-9.
- Brown, D. (2000). The Odyssey of a Technologically Challenged Counselor Educator Into Cyberspace. In J. W. Bloom & G. R. Walz (Eds.), *Cybercounseling and Cyberlearning: Strategies and Resources for the Millennium* (pp. 51-64). Alexandria: American Counseling Association.

- Butler, A. M. & Dowsey, M. W. (1978). Using a computer with a careers education model of guidance: the Interactive Careers Guidance System. *Journal of Occupational Psychology* 51 (1), 57-68.
- Casey, J. A. (2000). Managing Technology Wisely: a New Counselor Competency. In J. W. Bloom & G. R. Walz (Eds.), *Cybercounseling and Cyberlearning: Strategies and Resources for the Millennium* (pp. 17-28). Alexandria: American Counseling Association.
- Castro, M. G., & Coimbra, J. L. (2001). Tecnologias de Informação e Comunicação e Orientação Vocacional In C. Borrego, J.L. Coimbra & D. Fernandes (Eds.). *Construção de competências pessoais e profissionais para o trabalho/construcción de competencias personales e profesionales para el trabajo: Actas do II Encontro International de Formação Norte de Portugal/Galiza*.
- Chapman, L., & DiBianco, P. (1996). Beyond High School: College and Career Guidance Online. *Multimedia Schools*, 3 (5), 26-34.
- Clark, G., Horan, J. J., Tompkins-Bjorkman, A., Kovalski, T., & Hackett, G. (2000), Interactive career counselling on the Internet. *Journal of Career Assessment*, 8, 85-94.
- Closs, S. J. (1978). Computers in career guidance: Promises and pitfalls. *Journal of Occupational Psychology*, 51, 41-47.
- Closs, S. J. (1994). The Development of Computer-Aided Careers Guidance Systems: Politics and Economics v. Project Management *British Journal of Guidance & Counselling*, 22 (2), 273-278.

- Collie, K. R., Mitchell, D., & Murphy, L. (2000). Skills for *Online* Counseling: Maximum Impact at Minimum Bandwidth. In J. W. Bloom & G. R. Walz (Eds.), *Cybercounseling and Cyberlearning: Strategies and Resources for the Millennium* (pp. 219-236). Alexandria: American Counseling Association.
- Conger, D. S. (1993). New Technologies Applied to Vocational Guidance: a Canadian Perspective. *Educational and Vocational Guidance*, 54, 20-22.
- Crawley, T. (1992). Computer-Aided Career Guidance: An Investigation Involving an Artificial System. *British Journal of Guidance & Counselling*, 20 (3), 344-352.
- Daniels, M. H., Tyler, J. M., & Christie, B. S. (2000). *Online* Instruction in Counselor education: Possibilities, Implications, and Guidelines. In J. W. Bloom & G. R. Walz (Eds.), *Cybercounseling and Cyberlearning: Strategies and Resources for the Millennium* (pp. 303-317). Alexandria: American Counseling Association.
- Dikel, M. R. (2002). *Online* Resources for Career Planning. In J. A. Harris-Bowlsbey, M. R. Dikel & J. P. Sampson, Jr. (Eds.), *The Internet: A Tool For Career Planning: A Guide to Using The Internet in Career Planning* (2nd ed.) (pp. 9-42). Tulsa, OK: National Career Development Association.
- Dungy, G. (1984). Computer-assisted guidance: Determining who is ready. *Journal of College Student Personnel*, 25, 539-546.
- Garis, J., & Harris-Bowlsbey, J. A. (1984). *DISCOVER and the counsellor: Their effects upon college student career planning process*. Iowa City, IA: The American College Testing Program.

- Gati, I. (1994). Computer-Assisted Career Counseling: Dilemmas, Problems, and Possible Solutions. *Journal of Counseling & Development*, 73, 51-56.
- Gati, I. (1996). Computer-Assisted Career Counselling: Challenges and Prospects. In M. L. Savickas & W. Bruce Walsh (Eds.), *Handbook of career counselling theory and practice* (pp. 169-190). Palo Alto, CA: Davies-Black.
- Gati, I., Saka, N., & Krausz, M. (2001). "Should I use a computer-assisted career guidance system?" It depends on where your career decision-making difficulties lie. *British Journal of Guidance & Counselling*, 29 (3), 301-321.
- Gore, P. A., Jr., & Leuwerke, W. C. (2000). Information Technology for Career Assessment on the Internet. *Journal of Career Assessment*, 8, 3-19
- Granello, P. F. (2000). Historical Context: The Relationship of Computer Technologies and Counseling. In J. W. Bloom & G. R. Walz (Eds.), *Cybercounseling and Cyberlearning: Strategies and Resources for the Millennium* (pp. 3-15). Alexandria: American Counseling Association.
- Haring-Hidore, M. (1984). In Pursuit of Students Who Do Not Use Computers for Career Guidance. *Journal of Counseling and Development*, 63, 139-140.
- Harris-Bowlsbey, J. A. (1968). The computerization of vocational information. *Vocational Guidance Quarterly*, 17, 12-20.
- Harris-Bowlsbey, J. A. (1984). The Computer and Career Development. *Journal of Counseling and Development*, 63, 145-148.
- Harris-Bowlsbey, J. A. (1985). Systematic career guidance and computer-based systems. In Z.B. Leibowitz, & H.D. Lea (Eds.), *Adult career development*;

*Concepts, issues and practices* (pp. 95-107). Alexandria, VA: American Association for Counseling and Development.

Harris-Bowlsbey, J. A. (1989). Computer-Based Careers Guidance Systems: their Past, Present and a Possible Future. In A.G. Watts (Ed.), *Computers in Careers Guidance*, Cambridge: Careers Research and Advisory Centre/Hobsons.

Harris-Bowlsbey, J. A. (1997). Technology and Career Planning: The Next Generation. *Guidance & Counseling*, 12 (4), 3-7.

Harris-Bowlsbey, J. A. (2000). The *Internet*: Blessing or Bane for the Counseling Profession?. In J. W. Bloom & G. R. Walz (Eds.), *Cybercounseling and Cyberlearning: Strategies and Resources for the Millennium* (pp. 39-49). Alexandria: American Counseling Association.

Harris-Bowlsbey, J. A. (2002a). Information and Career Decision Making. In J. A. Harris-Bowlsbey, M. R. Dikel & J. P. Sampson, Jr. (Eds.), *The Internet: A Tool For Career Planning: A Guide to Using The Internet in Career Planning* (2nd ed.) (pp. 1-7). Tulsa, OK: National Career Development Association.

Harris-Bowlsbey, J. A. (2002b). Models of Use of the *Internet* in Career Planning Services. In J. A. Harris-Bowlsbey, M. R. Dikel & J. P. Sampson, Jr. (Eds.), *The Internet: A Tool For Career Planning: A Guide to Using The Internet in Career Planning* (2nd ed.) (pp. 57-64). Tulsa, OK: National Career Development Association.

Harris-Bowlsbey, J. A., Dikel, M. R., & Sampson, J. P., Jr. (1998). *A Counsellor's Guide to the Internet: A Tool for Career Planning* (1st ed.). Columbus, OH: National Career Development Association.

- Harris-Bowlsbey, J. A., Dikel, M. R., & Sampson, J. P., Jr. (2002). *The Internet: A Tool For Career Planning: A Guide to Using The Internet in Career Planning* (2nd ed.). Tulsa, OK: National Career Development Association.
- Harris-Bowlsbey, J. A., & Sampson, J. P., Jr. (2001). Computer-based career planning systems: Dreams and realities. *The Career Development Quarterly*, 49, 250-260.
- Heginbotham, H. (1978). Computer applications in the careers service of a large city. *Journal of Occupational Psychology*, 51, 49-53.
- Herr, E. L., (1996). Perspectives on ecological context, social policy, and career guidance. *Career Development Quarterly*, 45, 5-19.
- Herr, E. L., Rayman, J. R., & Garis, J. W. (1993). *Handbook for the College and University Career Center*. Westport, Connecticut: Greenwood Press.
- Iaccarino, G. (2000). Computer-Assisted Career-Guidance Systems. In D.A. Luzzo (Ed.), *Career Counseling of College Students: An Empirical Guide to Strategies That Work*. Washington DC: APA.
- Impellitteri, J. T. (1967). A computerized occupational information system. *Vocational Guidance Quarterly*, 15, 262-264.
- Jackson, C. (1993). The Case for Diversity in Computer-Aided Career Guidance Systems: A Response to Watts. *British Journal of Guidance & Counselling*, 21 (2), 189-196.
- Jarvis, P. S. (1998). Career Information and Counselling in the Internet Era. *Educational and Vocational Guidance*, 61, 7-13.



- Jepsen, D. A. (2000). A Promising Step for Improving Career Service Delivery: Comment on Sampson et al. (2000). *The Career Development Quarterly*, 49 (2), 175-178.
- Jerome, L. W., DeLeon, P. H., James, L. C., Folen, R., Earles, J., & Gedney, J. J. (2000). The coming of age of telecommunications in psychological research and practice. *American Psychologist*, 55, 407-421.
- Jones, S. (Ed.). (1999). *Doing Internet research: Critical issues and methods for examining the Net*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Katz, M. R. (1971). *A computer-Based System of Interactive Guidance and Information*. Princeton, N.J.: Educational Testing Service.
- Katz, M. R. (1993). *Computer-Assisted Career Decision Making: The Guide in the Machine*. NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc..
- Kirk, J. J. (2000). Web-Assisted Career Counseling. *Journal of Employment Counseling*, 37, 146-159.
- Krippendorff, K. (1990). *Content analysis: an introduction to its methodology*. Newbery Park, CA: Sage Publications.
- Last, A. (1978). Computer-assisted guidance in Britain: Will the developments be of use to adults? *Journal of Occupational Psychology*, 51, 49-53.
- Mackert, M. J. & McDaniels, R. (1998). Career Centers of the Future: Recognizing Our Potential Through Technology. *Journal of Career Development*, 25 (2), 89-100.

- Mau, W. C. (1999). Effects of Computer-Assisted Career Decision Making on Vocational Identity and Career Exploratory Behaviors. *Journal of Career Development, 25* (4), 261-274.
- McCarthy, J. (2001). *The Skills, Training and Qualifications of Guidance Workers*. Paris: OECD.
- McKee, B. G., & Chiavaroli, K. S. (1984). Computer-Assisted Career Guidance with Hearing-Impaired College Students. *Journal of Counseling and Development, 63*, 162-167.
- Minor, F. J., Myers, R. A., & Super, D. E. (1969). An experimental computer-based educational and occupational orientation system for counseling. *Personnel Guidance Journal, 47*, 564-569.
- Montgomery County Department of Public Libraries. (2000). *Can I trust this website?* Rockville, MD: Author.
- Myers, R. (1970). Computer-aided counseling: Some issues of adoption and use. In D.E. Super (Ed.), *Computer-assisted counseling* (pp. 109-117). New York: Teachers College Press.
- Myrick, R. D., & Sabella, R. A. (1995). Cyberspace: New Place for Counselor Supervision. *Elementary School Guidance & Counseling, 30* (1), 35-45.
- National Board of Certified Counsellors. (1998). *Standards for the ethical practice of Web counselling*. Greensboro, NC: Author.
- National Career Development Association. (1997). *NCDA Guidelines for the Use of the Internet for Provision of Career Information and Planning Services*. Columbus, OH: Author.

- Nua *Internet Surveys*. (2003). *How Many Online?* Disponível em Agosto de 2003, no endereço: [http://www.nua.com/surveys/how\\_many\\_online/index.html](http://www.nua.com/surveys/how_many_online/index.html)
- Offer, M. (2002). *Getting Started with the Internet in Adult Guidance*. NICEC.
- Offer, M., & Sampson, J. P., Jr. (1999). Quality in the content and the use of information and communications technology in guidance. *British Journal of Guidance & Counselling*, 27, 501-516.
- Offer, M., & Sampson, J. P., Jr., & Watts, A. G. (2001). *Technology and the future: strategic implications for higher education career services of technically mediated service delivery*. Manchester: Higher Education Careers Services Unit.
- Oliver, L. W., & Chartrand, J. M. (2000). Strategies for career assessment research on the *Internet*. *Journal of Career Assessment*, 8, 95-104.
- Oliver, L. W., Lent & Zack, J. S. (1998). Career and Vocational Assessment 1995-1996: A biennial review. *Journal of Career Assessment*, 6, 231-268.
- Oliver, L. W., & Whiston, S. C. (2000). *Internet Career Assessment for the New Millennium*. *Journal of Career Assessment*, 8, 361-370.
- Oliver, L. W., & Zack, J. S. (1999). Career assessment on the *Internet*: An exploratory study. *Journal of Career Assessment*, 7, 323-356.
- Panke, J., Carr, D. L., Jr., Arkin, S., & Sampson, J.P., (2001). *A Process for developing the Structure of Need-Based Web Sites* (Tech. Rep. No. 29). Tallahassee, FL: Florida State University, Center for the Study of Technology in Counseling and Career Development.

Parsons, F. (1909). *Choosing a vocation*. Boston: Houghton Mifflin.

Peterson, G. W., Sampson, J. P., Jr., & Reardon, R. C. (1991). *Career development and services: A cognitive approach*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.

Peterson, M. (2000). Electronic delivery of Career Development University Courses. In J. W. Bloom & G. R. Walz (Eds.), *Cybercounseling and Cyberlearning: Strategies and Resources for the Millennium* (pp. 143-159). Alexandria: American Counseling Association.

Pierce-Price, R. P. (1988, Agosto). *PROSPECT (HE): a Computer-Aided Careers Guidance System Being Developed for Use in Higher Education in the UK*. Conferência apresentada no “XIII International Congress on Educational and Vocational Guidance”, Estocolmo.

Pierce-Price, R. P., & Corscaden, J. S. (1994). The development of computer-aided careers guidance systems: A response to Closs. *British Journal of Guidance & Counselling*, 22 (2), 279-284.

Plant, P. (2001). *Quality in Careers Guidance. Information, Guidance and Counselling Services*. Paris: OECD.

Ponte, J. P. (2001). Tecnologias de informação e comunicação na formação de professores: que desafios para a comunidade educativa?. In A. Estrela & J. Ferreira (Eds.). *Tecnologias em Educação: Estudos e Investigações*. Lisboa: Universidade de Lisboa.

Prediger, D. P. (1981). Aid for mapping occupations and interests: A graphic for vocational guidance and research. *Vocational Guidance Quarterly*, 30, 21-36.

- Prince, J. P., Chartrand, J. M., & Silver, D. G. (2000). Construction a quality career assessment site. *Journal of Career Assessment*, 8, 55-68.
- Rayman, J. R. (1990). Computers and Career Counseling: In W.B. Walsh & S.H. Osipow (Eds.), *Career Counseling: Contemporary Topics in Vocational Psychology* (pp. 225-262). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Refvem, J., Plante, J. C., & Osborne, W. L. (2000). Interactive Career Counseling in Middle and Secondary Schools: Integrating the Use of the *Internet* Into School Career Development Programs. In J. W. Bloom & G. R. Walz (Eds.), *Cybercounseling and Cyberlearning: Strategies and Resources for the Millennium* (pp. 115-127). Alexandria: American Counseling Association.
- Reile, D. M., & Harris, J. (2000). Using the *Internet* in career planning and assessment. *Journal of Career Assessment*, 8, 69-85.
- Robinson, N. K., Meyer, D., Prince, J. P., McLean, C., & Low, R. (2000). Mining the *Internet* for career information: A model approach for college students. *Journal of Career Assessment*, 8, 37-54.
- Sampson, J. P., Jr., (1994). Factors Influencing the Effective Use of Computer-Assisted Careers Guidance : The North American Experience. *British Journal of Guidance & Counselling*, 22 (1), 91-107.
- Sampson, J. P., Jr. (1997a, Janeiro). *Ethical Delivery of Computer-Assisted Career Guidance Services: Supported vs. Stand-Alone System Use*. Conferência apresentada na “National Career Development Association Conference”, Daytona Beach, FL.
- Sampson, J. P., Jr. (1997b, Abril). *Helping Clients Get the Most From Computer-Assisted Career Guidance Systems*. Conferência apresentada na “Australian

Association of Career Counselors 7<sup>th</sup> National/International Conference”,  
Brisbane, Australia.

Sampson, J. P., Jr. (1998). Effective *Internet* Use in Career Services....

Sampson, J. P., Jr. (1999). Effective Design and Use of *Internet*-Based Career Resources and Services: A North American Perspective. *Educational and Vocational Guidance*, 63, 3-11.

Sampson, J. P., Jr. (2002a). Developing a Comprehensive Virtual Career Center. In J. A. Harris-Bowlsbey, M. R. Dikel & J. P. Sampson, Jr. (Eds.), *The Internet: A Tool For Career Planning: A Guide to Using The Internet in Career Planning* (2nd ed.) (pp. 43-49). Tulsa, OK: National Career Development Association.

Sampson, J. P., Jr. (2002b). Potential Problems and Ethical Concerns. In J. A. Harris-Bowlsbey, M. R. Dikel & J. P. Sampson, Jr. (Eds.), *The Internet: A Tool For Career Planning: A Guide to Using The Internet in Career Planning* (2nd ed.) (pp. 51-56). Tulsa, OK: National Career Development Association.

Sampson, J. P., Jr. (2002c). Quality and Ethics in *Internet*-Based Guidance. *International Journal for Educational and Vocational Guidance* 2, 157-171. Netherlands: Kluwer Academic Publishers.

Sampson, J. P., Jr., Carr, D. L., Panke, J., Arkin, S., Minvielle, M., & Vernick, S. H. (2001). An Implementation Model for Web Site Design and Use in Counseling and Career Services. Disponível em: <http://www.career.fsu.edu>.

Sampson, J. P., Jr., Carr, D. L., Panke, J., Arkin, S., Minvielle, M., & Vernick, S. H. (2002). *Design Strategies for Need-Based Internet Web Sites in Counseling*

*and Career Services* (Tech. Rep. No. 29). Tallahassee, FL: Florida State University, Center for the Study of Technology in Counseling and Career Development.

Sampson, J. P., Jr., & Lumsden, J. A. (2000). Ethical issues in the design and use of Internet-based career assessment. *Journal of Career Assessment*, 8, 21-35.

Sampson, J. P., Jr., Lumsden, J. A., & Carr, D. L. (2002,). Computer-Assisted Career Assessment. In J.T. Kapes & E.A. Whitfield (Eds.), *A Counselor's Guide to Career Assessment Instruments*. (4th ed.) (pp. 47-63). Tulsa: NCDA.

Sampson, J. P., Jr., Lumsden, J., Carr, D. L., & Rudd, E. A. (1999). *A Differential Feature-Cost Analysis of Internet-Based Career Information Delivery Systems (CIDS)* (Tech. Rep. No. 24). Tallahassee, FL: Florida State University, Center for the Study of Technology in Counseling and Career Development.

Sampson, J. P., Jr., & Norris, D. S. (1993). *The Financial Status, Organizational Structure, and Staffing of Career Information Delivery Systems in the United States* (Tech. Rep. No. 16). Tallahassee, FL: Florida State University, Center for the Study of Technology in Counseling and Career Development.

Sampson, J. P., Jr., Palmer, M. & Watts, A. G. (1999). *Who needs Guidance?* Derby: Centre for Guidance Studies, University of Derby.

Sampson, J. P., Jr., Peterson, G. W., & Reardon, R. C. (1989). Counselor intervention strategies for computer assisted career guidance: an information processing approach. *Journal of Career Development*, 16 (2), 139-154.

- Sampson, J. P., Jr., Peterson, G. W., Reardon, R. C., & Lenz, J. G. (2001). Key Elements of the CIP Approach of Designing Career Services. Disponível em: <http://www.career.fsu.edu>.
- Sampson, J. P., Jr., & Pyle, K. R. (1993). Ethical issues involved with the use of the computer-assisted counseling, testing and guidance systems. *Personnel and Guidance Journal*, 61 (5), 283-287.
- Sampson, J. P., Jr., & Reardon, R. C. (Eds.) (1990). *Enhancing the Design and Use of Computer-Assisted Career Guidance Systems*. Alexandria, Virginia: National Career Development Association.
- Sampson, J. P., Jr., & Reardon, R. C. (1991). Current Development in Computer-Assisted Careers Guidance in the USA. *British Journal of Guidance & Counselling*, 19 (2), 113-129.
- Sampson, J. P., Jr., Reardon, R. C., Reed, C., Rudd, E., Lumsden, J., Epstein, S., Folsom, B., Herbert, S., Johnson, S., Simmons, A., Odell, J., Rush, D., Wright, L., Lenz, J. G., Peterson, G. W., & Greeno, B. P. (1998). *A Differential Feature-Cost Analysis of Seventeen Computer-Assisted Career Guidance Systems* (Tech. Rep. No. 10). Tallahassee, Fl: Florida State University, Center for the Study of Technology in Counseling and Career Development.
- Sampson, J. P., Jr., Shahnasarian, M., & Reardon, R. C. (1987). Computer-Assisted Career Guidance: A National Perspective on the Use of DISCOVER and SIGI. *Journal of Counseling and Development*, 65, 416-419.
- Sampson, J. P., Jr., & Watts, A. G. (1992). Computer-Assisted Careers Guidance Systems and Organizational Change. *British Journal of Guidance & Counselling*, 20 (3), 328-344.



- Sattem, L., Reynolds, K., Bernhardt, G. R., & Burdeshaw, J. R. (2000). Cyberspace Education and Lifelong Learning for Professionals: Dangerous Opportunities. In J. W. Bloom & G. R. Walz (Eds.), *Cybercounseling and Cyberlearning: Strategies and Resources for the Millennium* (pp. 275-290). Alexandria: American Counseling Association.
- Savard, R., Gingras, M. & Turcotte, M. (2002). Delivery of Career Development Information of Information Computer Thecnology. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 2, 139-155. Netherlands: Kluwer Academic Publishers.
- Silva, J. M. T. (1993). O papel do Computador nos Serviços de Psicologia e Orientação. *Psychologica*, 10, 45-59.
- Spokane, A. R. (1991). *Career Intervention*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Stewart, J. (1999). Ethical Issues in Career Counseling. *Guidance & Counseling*, 14, (2), 18-25.
- Super, D. E. (Ed.). (1970). *Computer-assisted counseling*. New York: Teachers College Press.
- Super, D. E. (1957). *The psychology of careers..* New York: Harper & Row.
- Super, D. E. (1978). From information retrieval through matching to counselling and to career development: some lessons from the USA. *Journal of Occupational Psychology*, 51, 19-28.

- Super, D. E. (1980). A life-span, life space approach to career development. *Journal of Vocational Behaviour*, 16 (30), 282-289.
- Sverko, B., Akik, N., Babarovic, T., Brcina, A. & Sverko, I. (2002). Validity of E-Advice: The Evaluation of an *Internet-Based System for Career Planning*. *International Journal for Educational and Vocational Guidance* 2, 193-215. Netherlands: Kluwer Academic Publishers.
- Tait, A. (1999). Face-to-face and at a distance: the mediation of guidance and counselling through the new technologies. *British Journal of Guidance and Counselling*, 27 (1), 113-122.
- Taveira, M. C. (1992). Sistema PROJECTOS: Orientação Vocacional Apoiada por Computador. *Jornal de Psicologia*, 10 (1), 21-25.
- Taveira, M. C., & Campos, B. P. (1989). Novas Tecnologias de Informação na Orientação Vocacional. *Cadernos de Consulta Psicológica*, 5, 81-94.
- Taveira, M. C., Campos, B. P., Pereira, D. C., & Guedes Vaz, J. (1992) Designing Hypermedia for Computer Assisted Career Guidance. In A. Oliveira (Ed.), *Hypermedia Courseware: Structures of Communication and Intelligent Help* (pp. 61-69). NY: Spring Verlag.
- Taylor, L. (1978). The Kelsterton Computer-aided Career and Vocational Guidance System. *Journal of Occupational Psychology* 51, 79-83.
- Tiedeman, D. V., & O'Hara, R. P. (1963). *Career development: Choice and adjustment*. New York: College Entrance Examination Board.

- Vala, J. (1999). A análise de conteúdo. In A. S. Silva & J. M. Pinto (Orgs.), *Metodologia das ciências sociais*. (10.<sup>a</sup> ed.) (pp. 101-128). Porto: Edições Afrontamento.
- Wall, J. E. (2000). Technology-Delivered Assessment: Power, Problems and Promise. In J. W. Bloom & G. R. Walz (Eds.), *Cybercounseling and Cyberlearning: Strategies and Resources for the Millennium* (pp. 237-251). Alexandria: American Counseling Association.
- Wallis, D. (1978). Some pressing problems for research in vocational guidance. *Journal of Occupational Psychology* 51, 7-18.
- Walsh, B. W. (Ed.). (2000). Career Assessment and the Internet (Special issue) *Journal of Career Assessment*, 8 (1).
- Walz, G. R., & Benjamin, L. (1984). Systematic career guidance programs. In N.C. Gysbers and Associates (Eds.), *Designing careers: Counseling to enhance education, work and leisure* (pp. 336-361). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Walz, G. R., & Reedy, L. S. (2000). The International Career Development Library: The Use of Virtual Libraries to Promote Counselor Learning. In J. W. Bloom & G. R. Walz (Eds.), *Cybercounseling and Cyberlearning: Strategies and Resources for the Millennium* (pp. 161-170). Alexandria: American Counseling Association.
- Watts, A. G. (1978). Using computers in career guidance in schools. *Journal of Occupational Psychology*, 51, 29-40.
- Watts, A. G. (1993). The Politics and Economics of Computer-Aided Careers Guidance Systems. *British Journal of Guidance & Counselling*, 21 (2), 175-189.

- Watts, A. G. (1996a). Computers *in* guidance. In A.G. Watts, B. Law, J. Killeen, J.M. Kidd & R. Hawthorn (Eds.). *Rethinking Careers Education and Guidance: Theory, Policy and Practice*. London: Routledge.
- Watts, A. G. (1996b). Toward a policy for lifelong career development: A transatlantic perspective. *Career Development Quarterly*, 45, 41-53.
- Watts, A. G. (2002). The Role of Information and Communication Technologies in Integrated Career Information and Guidance Systems: A Policy Perspective. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 2, 139-155. Netherlands: Kluwer Academic Publishers.
- Watts, A. G., & Jackson, C. (2000). Networking a computer-aided guidance system within higher education institutions: practice and potential. *British Journal of Guidance & Counselling*, 28 (1), 55-73.
- Watts, A.G., & Kidd, J.M. (1991). PROSPECT (HE): An Evaluation of User Responses. *British Journal of Guidance & Counselling*, 19 (1), 66-81.
- Wooler, S. (1985). Let the decision maker decide!: A case against assuming common occupational value structures. *Journal of Occupational Psychology*, 58, 217-227.



**ANEXO 1**  
**QUESTIONÁRIO EGA**

---

## **Questionário EGA**

### **“Qual é o Impacto da *Internet* na Intervenção Vocacional?”**

O meu nome:

E-mail:

O país onde trabalho:

A minha função:

Papel/Objectivos da instituição onde trabalho:

De que modo a *Internet* modificou na globalidade, a sua prática profissional? Que valor atribui a tal impacto (baixo/médio/elevado)?

De que modo a *Internet* modificou a natureza do serviço que presta aos seus clientes? Que valor atribui a tal impacto (baixo/médio/elevado)?

De que modo a *Internet* tem contribuído para o desenvolvimento dos seus clientes e os tem ajudado no processo de procura de emprego? Como avalia esse impacto (baixo/médio/elevado)?

De que modo a *Internet* tem mudado os serviços da instituição onde trabalha? Como avalia esse impacto (baixo/médio/elevado)?

Outro/comentários (opcional):

**ANEXO 2**

**QUADRO SÍNTESE DO PROCESSO DE ANÁLISE DO**  
**CONTEÚDO DAS RESPOSTAS**

---



### Impacto Global na Prática Profissional

Categorias	Unidade de registo	Exemplos de Resposta
Informação	Facilitou o acesso à informação	<p>“A facilidade e a rapidez no acesso à informação redundam em benefício de uma maior qualidade e eficácia da orientação que se oferece aos alunos” (23)</p> <p>“Hoje em dia, no meu trabalho, não poderia viver sem a Internet. É o meio através do qual me mantenho constantemente actualizado e bem informado. O impacto é elevado.” (28)</p>
	Aumentou a rapidez no acesso à informação	<p>“Acesso mais rápido, mais eficaz e mais exaustivo à informação sobre estudos. Poupa tempo. Impacto elevado.” (15)</p> <p>“O aparecimento da Internet mudou a minha prática profissional, permitindo-me um acesso mais rápido a uma maior quantidade de informação.” (21)</p>
	Permitiu o acesso a informação mais actualizada	<p>“É uma boa ferramenta de trabalho, uma vez que possibilita o rápido acesso a informação actualizada que é utilizada na minha intervenção e formação.” (70)</p> <p>“A Internet possibilitou um acesso rápido a informações actualizadas, a que de outro modo seria mais difícil aceder (escolas, cursos, programas curriculares, médias de acesso ao ensino superior). Impacto elevado.” (71)</p>

<b>Categorias</b>	<b>Unidade de registo</b>	<b>Exemplos de Resposta</b>
Comunicação	Facilitou a comunicação com colegas	<p>“A Internet também permite um contacto mais alargado e intensivo com os colegas, para a partilha acerca das nossas práticas profissionais, para comunicar informação por toda a França e até por toda a Comunidade Europeia, para nos formar... Para mim o impacto é elevado.” (3)</p> <p>“Para profissionais de Orientação Vocacional – melhor acesso e consulta de bases de dados para oportunidades de trabalho e formação; contacto, troca de informação e experiências com outros profissionais.” (20)</p>
	Tornou os contactos intra e inter instituições mais informais	<p>“Tem permitido maiores ligações comunitárias e relações mais próximas com os seus elementos institucionais fundamentais. Impacto elevado.” (35)</p> <p>“Possibilitou o estabelecimento de um maior número de contactos profissionais; Promoveu o intercâmbio de informação; Facilitou o acesso à informação; Contribui para a informalização dos contactos estabelecidos inter e intra institucionalmente Impacto Elevado” (55)</p>
	Veio facilitar a comunicação com clientes	<p>“ O meu trabalho depende totalmente dela, quer para encontrar informação, quer para comunicar com clientes e outros gabinetes.” (43)</p> <p>“Nós usamos a Internet diariamente, não só para fins de gestão, para enviar informação concernente à nossa organização e para manter contacto com os alunos, mas também para procurar/ pesquisar informação e materiais úteis para o nosso trabalho de consulta.” (46)</p>

<b>Categorias</b>	<b>Unidade de registo</b>	<b>Exemplos de Resposta</b>
Intervenção	Permite remeter os clientes para a recolha de informação, autonomamente	<p>“É habitual que durante o processo de tomada de decisões no final do ensino obrigatório, os alunos consultem através das TIC (basicamente a Internet) recursos ou informações diversas sobre os campos profissionais que lhes interessam.” (38)</p> <p>“Normalmente para remeter os clientes para recolha de informação.” (59)</p>
	Tornou a procura de emprego mais dinâmica	<p>“Tem um impacto elevado no meu trabalho, para recolher informação e para mostrar um método dinâmico de procurar emprego.” (37)</p> <p>“Para um centro de consulta, a Internet representa um dos métodos apropriados de procurar emprego, de saber mais sobre oportunidades de carreira, incluindo os empregadores que oferecem um determinado emprego. Também usamos o e-mail para manter contacto com os nossos finalistas do ensino secundário, alunos e graduados universitários. Enviamos-lhes e-mails concernentes aos perfis das faculdades, à admissão à universidade e à oferta de emprego.” (49)</p>
	Veio facilitar o uso dos computadores na consulta/intervenção	<p>“Uso-a muito durante as consultas para encontrar informação. Convido aqueles que já estão mais familiarizados com a Internet a pesquisarem, por si próprios, a informação necessária. Também tento encorajar os que não sabem utilizar o computador a aprender o mais rapidamente possível.” (45)</p> <p>“Dá-me acesso imediato à informação quando estou a atender os clientes. Tem-me permitido trabalhar on-line mais facilmente com as organizações com as quais trabalhamos. Impacto - médio.” (81)</p>

<b>Categorias</b>	<b>Unidade de registo</b>	<b>Exemplos de Resposta</b>
Formação	Permitiu a auto-formação/formação dos profissionais	<p>“Na minha opinião, a contribuição da Internet é importante porque oferece uma janela para o mundo. Podem-se encontrar, em tempo real, todas as oportunidades existentes, quer no sector profissional e social, quer a nível de oportunidades de estudo.” (32)</p> <p>“Tem mudado consideravelmente o meu trabalho dentro da organização. Permitiu-nos criar uma rede alargada de contactos e aumentou, significativamente, as oportunidades de estudo e investigação.” (44)</p>
	Aumentou os conhecimentos dos profissionais	<p>“A Internet modificou muito a minha prática profissional, já que me abriu a novos conhecimentos e me trouxe recursos, metodologias e experiências educativas que, de outra maneira, não teriam sido possíveis.” (24)</p> <p>“A Internet melhorou as minhas competências comunicativas, deu-me mais liberdade de expressão, expandiu os meus horizontes em termos de conhecimentos e facilitou-me o contacto com as pessoas, portanto, torna-me mais eficiente no meu trabalho. Impacto - elevado.” (48)</p>
	Permitiu desenvolver cursos à distância	<p>“ O impacto é muito elevado. O curso de pós-graduação é desenvolvido através dum sistema de aprendizagem à distância. Os alunos arranjam materiais, acedem à bibliografia (bases de dados) e contactam com especialistas ("experts") da área.” (102)</p> <p>“A prática profissional é melhorada pelo acesso à informação, pelo acesso a ferramentas baseadas na rede e pela oportunidade de desenvolver uma aprendizagem à distância, bem como pelos recursos baseados na rede que potenciam o ensino e a aprendizagem.” (100)</p>

<b>Categorias</b>	<b>Unidade de registo</b>	<b>Exemplos de Resposta</b>
Desenvolvimento e manutenção de <i>software</i>	Levou ao desenvolvimento de sites na Internet	<p>“O desenvolvimento de sites na Internet surgiu como um novo campo de trabalho.” (1)</p> <p>“Acreditamos que esta área merece a nossa intervenção. Queremos oferecer alguns recursos importantes para o desenvolvimento da carreira aos utilizadores romenos da internet. Estamos seguros de que o portal que desenvolvemos, vai dar uma contribuição importante para o desenvolvimento do mercado de formadores na Roménia.” (91)</p>
	Obrigou os profissionais a dedicarem tempo à manutenção de sites	<p>“Uma parte do meu tempo é agora dedicada à manutenção dos meus sites e á criação de outros sites.” (1)</p> <p>“Asseguro a manutenção de uma lista de correio ("mailing list) para os especialistas de orientação europeus.” (2)</p>
	Levou os profissionais a despendarem de tempo diário para visitar sites	<p>“Ao todo, as acções relacionadas com a Internet (navegação, fórum, "mailing list", correio electrónico, criação e actualização de sites na rede, formações) ocupam a maior parte do meu tempo de trabalho (aproximadamente 70%).” (2)</p> <p>“Os serviços que disponibilizo mudaram radicalmente ao longo dos últimos dois anos devido ao uso do computador e da Internet. Assim, despendo de algumas horas diárias de uso da Internet para visitar sites para encontrar informação relevante actualizada, relativa à minha profissão.” (92)</p>

<b>Categorias</b>	<b>Unidade de registo</b>	<b>Exemplos de Resposta</b>
Investigação	Facilitou a realização de investigação	<p>“O impacto é elevado, especialmente no que toca ao trabalho de investigação.” (31)</p> <p>“Permitiu-nos criar uma rede alargada de contactos e aumentou, significativamente, as oportunidades de estudo e investigação.” (44)</p>

### Impacto na Natureza dos Serviços Prestados aos Clientes

Categorias	Unidade de registo	Exemplos de Resposta
Qualidade dos serviços prestados	Melhorou a qualidade dos serviços prestados	<p>“Os serviços são melhores, mais diversificados, actualizados e podem ser verificados de várias maneiras.” (4)</p> <p>“Melhorou a minha intervenção ao tornar a informação/base de dados mais acessível e permitindo uma maior autonomia na exploração dessa informação. Impacto elevado.” (56)</p>
	Tornou mais rápida a resposta a questões dos clientes	<p>“Durante três anos disponibilizei informações e aconselhamento através de um fórum de discussão (que podia ser consultado por qualquer um) num dos meus sites. Recebi e respondi a cerca de 1000 perguntas. Para estas pessoas (e para mim também) a Internet foi uma maneira completamente nova de receber (dar) informação e aconselhamento vocacional.” (1)</p> <p>“Estou consciente de que usando a Internet eu poderia disponibilizar a informação necessária de uma forma mais rápida e a uma maior número de clientes.” (92)</p>
	Aumentou a qualidade da informação que se fornece aos clientes	<p>“A Internet também possibilita a recolha de muitas informações, para saber o que há de novo nas escolas (possibilidades de formação, oportunidades de visitas...). Isso possibilita que se dê informação de melhor qualidade ao cliente.” (3)</p> <p>“Impacto elevado - desde que está ligado à Internet, o serviço que prestamos e a quantidade de informação melhoraram consideravelmente.” (29)</p>

<b>Categorias</b>	<b>Unidade de registo</b>	<b>Exemplos de Resposta</b>
Informação	Facilitou o acesso a maiores quantidades de informação, por parte dos clientes	<p>“O público tem um acesso crescente à Internet e também recolhe informação. É importante ser capaz de recolher a mesma informação, de modo a verificar a sua veracidade, antes de aconselhar um cliente. A Internet também possibilita a recolha de muitas informações, para saber o que há de novo nas escolas (possibilidades de formação, oportunidades de visitas).” (3)</p> <p>“A Internet tornou mais fácil procurar activamente informação, sendo, simultaneamente, supervisionado por um psicólogo; quando é possível são encontradas soluções, segue-se imediatamente uma discussão activa tendo em consideração a adequação ao perfil de aptidões, interesses, valores e personalidade até então construído.” (22)</p>
	Acelera e facilita a pesquisa de informação por parte dos profissionais	<p>“Acelerou muito a pesquisa de informação.” (33)</p> <p>“Ainda não introduzi directamente a Internet na intervenção com os meus clientes, porém, este meio de informação e comunicação está subjacente na preparação das minhas intervenções e é um ponto importante das actividades propostas aos clientes no âmbito do seu processo de orientação e aconselhamento vocacional. Considero o seu impacto médio.” (69)</p>
	Aumentou o conhecimento sobre as profissões, empregos e formações, por parte dos clientes	<p>“Contribuição para o conhecimento das profissões, dos empregos e das formações: bases de dados, sites profissionais...” (2)</p> <p>“Elevado - há sites muito úteis referentes ao Ensino Superior, à procura de emprego e a informação geral sobre carreiras/ profissões que têm ajudado os clientes.” (87)</p>



<b>Categorias</b>	<b>Unidade de registo</b>	<b>Exemplos de Resposta</b>
Intervenção	Permite sugerir a utilização da Internet por parte dos clientes entre as consultas	<p>“É prática bastante comum motivar os clientes para o uso da Internet entre sessões.” (20)</p> <p>“Os jovens que estão a ser orientados podem ser encorajados a procurar “sites” ou “chats” que promovam discussões sobre tópicos atractivos ou sobre profissões.” (22)</p>
	Permitiu responder a questões de clientes online	<p>“É mais fácil e mais rápido responder a questões, em casos diferentes. As respostas são mais precisas (especialmente para estudos no estrangeiro).” (5)</p> <p>“Canais de informação valiosos para os profissionais de orientação. Oportunidades de formação. Comunicação mais rápida com os clientes. Consultoria via email.” (102)</p>
	É uma forma mais simples de alguns clientes acederem a serviços de orientação	<p>“Para alguns deles (pessoas a residir numa parte de Itália onde os serviços de orientação não estão desenvolvidos ou não são conhecidos) foi uma maneira de receber informação e aconselhamento que não poderiam ter de outra forma; para outros foi uma maneira mais simples de receber a informação e o aconselhamento que procuravam ao visitar pessoalmente um serviço de orientação.” (1)</p> <p>“O impacto é elevado porque o acesso à informação do mundo do trabalho e o acesso a actividades de auto-avaliação (por exemplo, abordagens on-line) são muito facilitados.” (31)</p>

<b>Categorias</b>	<b>Unidade de registo</b>	<b>Exemplos de Resposta</b>
Comunicação	Facilitou a comunicação com os clientes	<p>“É uma ajuda indispensável, especialmente para os recém - graduados. Também utilizo o e-mail para me manter em contacto com os clientes para actualizações ("updates") e para verificar os seus currículos e cartas de apresentação.” (45)</p> <p>“Aumentou a minha capacidade de ajudar os clientes com informação, e também me permitiu contactá-los rapidamente através do e-mail (correio electrónico).” (57)</p>
	Permite a troca de informação entre clientes	<p>“As TIC servirão para informar, trocar informação, e ajudar na procura de vagas, de locais ou de características dos locais de trabalho e dos estudos das profissões.” (38)</p> <p>“Relativamente aos clientes do serviço, a Internet tem sido utilizada como forma de divulgação do referido serviço e como meio para marcação de consultas, inscrição em actividades a desenvolver pelo serviço e como meio de debate de ideias com os alunos, docentes e funcionários do Instituto.”</p>

<b>Categorias</b>	<b>Unidade de registo</b>	<b>Exemplos de Resposta</b>
Aproximação serviços - clientes	Permitiu aceder a clientes em áreas onde não há serviços, ou estão pouco desenvolvidos ou são pouco conhecidos	<p>“Cada vez mais alunos nos contactam depois de terem encontrado informação na Internet (por exemplo, um aluno finalista pôde contactar com um professor de Latim em Paris)... Isto é particularmente útil para utilizadores que moram longe.”</p> <p>“Para alguns deles (pessoas a residir numa parte de Itália onde os serviços de orientação não estão desenvolvidos ou não são conhecidos) foi uma maneira de receber informação e aconselhamento que não poderiam ter de outra forma.”</p>
	Permite a marcação de consultas online	“Relativamente aos clientes do serviço, a Internet tem sido utilizada como forma de divulgação do referido serviço e como meio para marcação de consultas.” (74)
	Permite aceder a um maior número de clientes	“Estou consciente de que usando a Internet eu poderia disponibilizar a informação necessária de uma forma mais rápida e a uma maior número de clientes.” (92)

### Impacto no Desenvolvimento Vocacional dos Clientes

<b>Categorias</b>	<b>Unidade de registo</b>	<b>Exemplos de Resposta</b>
Informação	Permite aceder a informação sobre profissões	<p>“As TIC servirão para informar, trocar informação, e ajudar na procura de vagas, de locais ou de características dos locais de trabalho e dos estudos das profissões.” (38)</p> <p>“É um óptimo recurso ao nível da recolha de informação sobre o mundo das profissões e as alternativas educativas/formativas existentes, podendo ser um complemento às actividades desenvolvidas.” (70)</p>
	É uma ferramenta utilizada para procurar informação	<p>“Já não é necessário andar de sítio em sítio para obter informação. Com um computador, pode-se aceder a todos os tipos de informação útil e necessária. Impacto elevado.” (18)</p> <p>“Os clientes gostam de procurar informação na internet. Muitas vezes eles acham que procurar informação é difícil. Mas quando lhes são indicados sites, eles estão frequentemente interessados em aceder-lhes.” (81)</p>
	Permite o acesso a informação actualizada	<p>“Aqueles que possuem computador podem aceder a informação actualizada sobre os nossos serviços de procura de emprego, consultando a Internet em casa.” (29)</p> <p>“Os clientes conseguem obter informação actualizada sobre vagas.” (89)</p>

<b>Categorias</b>	<b>Unidade de registo</b>	<b>Exemplos de Resposta</b>
Qualidade do trabalho dos profissionais	Contribui para uma melhor informação e formação dos profissionais com consequências directas nos clientes	“O uso adicional de dados específicos como estatísticas, apresentações feitas por profissionais, ilustrações... trouxe uma visão mais concreta e mais aberta. Estas são informações adicionais muito úteis.” (9)
	É um bom meio para novas abordagens por parte dos profissionais	<p>“Permite abordagens variadas e complementares de profissões, de empregos, de auto-conhecimento e do mercado de trabalho. Impacto elevado.” (4)</p> <p>“O impacto é elevado porque o acesso à informação do mundo do trabalho e o acesso a actividades de auto-avaliação (por exemplo, abordagens on-line) são muito facilitados.” (31)</p>
	Pode ser um excelente veículo de disseminação de actividades de desenvolvimento vocacional	“Existem fortes indicações de que a Internet poderia ser um excelente meio/ apoio para integrar actividades de educação e desenvolvimento vocacional dos alunos.” (20)

<b>Categorias</b>	<b>Unidade de registo</b>	<b>Exemplos de Resposta</b>
Procura de emprego	Aumentou a autonomia na procura de emprego e exploração vocacional	<p>“Penso que a Internet tem contribuído para uma maior autonomia dos clientes. Poderão sozinhos e mais facilmente realizar um conjunto de tarefas ligadas com a consulta de sites de emprego e consulta de material informativo sobre profissões. O grau de facilidade é motivador da exploração autónoma.” (73)</p> <p>“Ao tornar a informação mais acessível aos meus clientes, permitiu uma maior autonomia na exploração vocacional.” (67)</p>
	É uma das fontes mais utilizadas na procura de emprego	<p>“Pesquisas feitas ... durante os últimos quatro anos mostraram que a Internet é o segundo método mais utilizado por licenciados para procurar emprego.” (20)</p> <p>“Impacto elevado, visto que a maior parte das pessoas que sei que estão à procura de um emprego recorrem mais frequentemente a internet do que aos jornais diários e semanais.” (54)</p>
	Permite uma maior precisão e flexibilidade na procura de emprego	<p>“A forma de procurar emprego mudou com a possibilidade de atender, desde casa, a pedidos específicos. Há, por isso, um maior grau de precisão e uma grande flexibilidade na pesquisa.” (7)</p> <p>“Abordagem mais precisa, mas mais anónima -ferramentas mais fáceis para a procura de emprego -impacto crescente - no presente ainda nível médio.” (19)</p>

<b>Categorias</b>	<b>Unidade de registo</b>	<b>Exemplos de Resposta</b>
Auto-orientação	Permite o acesso a materiais de auto-avaliação	<p>“Na Internet italiana também se pode encontrar bons materiais de auto-avaliação.” (1)</p> <p>“O impacto é elevado porque o acesso à informação do mundo do trabalho e o acesso a actividades de auto-avaliação (por exemplo, abordagens on-line) são muito facilitados.” (31)</p>
	Permite o acesso a programas de auto-orientação	<p>“Estou mais bem informado e sou mais rápido na resposta aos clientes e posso dar-lhes uma das mais poderosas (se não a mais poderosa) ferramentas de auto-ajuda para a procura de emprego e para a procura e candidatura a cursos.” (47)</p> <p>“Há programas de auto-orientação que começam a ser utilizados.” (26)</p>
	É uma ferramenta pouco intimidante e de mais fácil acesso	<p>“Muitas vezes os clientes jovens acham mais fácil e menos intimidante aceder a algo no seu computador do que na biblioteca.” (58)</p>

<b>Categorias</b>	<b>Unidade de registo</b>	<b>Exemplos de Resposta</b>
Comunicação	É um meio de comunicação rápido e barato	“A Internet também é cada vez mais utilizada como meio de comunicação. Os e-mails são um meio mais barato e mais rápido.” (1)
	É uma boa ferramenta para aceder aos encarregados de educação e restante comunidade educativa	“É um ótimo recurso ao nível da recolha de informação sobre o mundo das profissões e as alternativas educativas/formativas existentes, podendo ser um complemento às actividades desenvolvidas. Poderá ser igualmente uma forma de chegar aos encarregados de educação e restante comunidade educativa.” (70)
	Permitiu a comunicação entre jovens de regiões e países diferentes	“Até o uso de “Chat rooms” para a troca de impressões entre jovens de regiões diferentes ou de países culturalmente diferentes (ou não), se revela altamente motivador no processo de tomada de decisões vocacionais. Impacto elevado.” (22)



### Impacto na Instituição

Categorias	Unidade de registo	Exemplos de Resposta
Comunicação	Facilita a comunicação interna e externa (via e-mail)	<p>“No que diz respeito aos serviços gerais da Universidade, o impacto da Internet foi muito grande. Várias actividades e serviços foram afectados de uma forma exigente e positiva, como por exemplo: serviços académicos de licenciatura e pós-licenciatura, serviços administrativos, serviços de relações públicas e internacionais, o gabinete de apoio a projectos de investigação, a biblioteca, a actividade de ensino e investigação, a comunicação entre pessoas e grupos, a relação entre todos os elementos da Universidade e a comunidade – só para referir alguns.” (20)</p> <p>“Também tem proporcionado ao seu "staff" um meio de comunicação eficaz através dos e-mails e permite o acesso a e-mails em qualquer parte do mundo, desde que o utilizador tenha acesso a um computador.” (89)</p>
	Facilita o contacto com instituições semelhantes	<p>“Tornou mais fácil a comunicação entre técnicos e instituições da mesma área, proporcionando um meio mais rápido de estabelecimento de vias de comunicação.” (65)</p> <p>“Também tornou a comunicação entre técnicos de orientação e instituições muito mais fácil.” (67)</p>
	Facilita a comunicação com os clientes	<p>“Cada funcionário da CAPP tem um e-mail, o que possibilitou uma comunicação mais rápida e eficiente com clientes e colaboradores.” (92)</p>

<b>Categorias</b>	<b>Unidade de registo</b>	<b>Exemplos de Resposta</b>
Informação	Facilita a obtenção de informação	<p>“Impacto elevado - Toda a gente pode ter acesso à Internet - Pesquisa de informações variadas e precisas - Acesso rápido a informação actualizada.” (13)</p> <p>“O Serviço, agora, está intimamente ligado à Internet, que é utilizada para encontrar informação para a construção de redes comunitárias. A relação é de dependência total.” (43)</p>
	Aumentou a actualização da informação fornecida	<p>“Como a Internet tem possibilitado o acesso mais facilitado à informação, assiste-se a uma actualização cada vez mais rápida da informação prestada aos nossos clientes.” (67)</p> <p>“A Internet tem tido um impacto considerável na Instituição onde trabalho, na medida em que tem sido um recurso importante, principalmente ao nível do aprofundamento de conhecimentos e actualização de informação fornecida aos nossos clientes. - Impacto Médio.” (68)</p>
	Permitiu o acesso a informação actualizada	<p>“Hoje em dia, é muito mais fácil estar actualizado quanto à investigação em Desenvolvimento Vocacional levada a cabo em todo o mundo, bem como, quanto a eventos que estejam a decorrer nessa área.” (21)</p> <p>“A Internet tem constituído uma mais valia na recolha e actualização de informação pela instituição. Impacto médio.” (72)</p>

<b>Categorias</b>	<b>Unidade de registo</b>	<b>Exemplos de Resposta</b>
Qualidade dos serviços prestados	Veio melhorar a qualidade dos serviços prestados face a face	<p>“Impacto elevado, visto que tem havido um crescendo de actualização das informações que prestamos e, consequentemente, dos serviços.” (54)</p> <p>“A Internet permite que se proporcione aos clientes um serviço de informação rápido e preciso.” (81)</p>
	Permitiu a publicitação dos serviços de forma mais dinâmica e actualizada	<p>“Permitiu ao serviço envolver os jovens, incluindo-os na construção do site, e permitiu ao Serviço publicitar os seus serviços de uma forma mais dinâmica e actualizada.” (57)</p> <p>“O nosso gabinete consegue promover os seus serviços pela internet, quer ao nível dos clientes, quer ao nível de potenciais empregadores.” (89)</p>
	Melhorou a qualidade dos serviços prestados	<p>“A Internet tem vindo a ser muito importante para o serviço na medida em que permite um contacto fácil entre as instituições que desenvolvem trabalhos semelhantes ao nosso, e também porque permite consultar páginas de outros serviços para saber o que está a ser implementado pelos mesmos para assim poder retirar "ideias" para trabalhos a desenvolver.” (74)</p> <p>“A empresa tem o seu próprio site para os clientes acederem, estão a tentar envolver-se mais no uso da Internet para proporcionar serviços adicionais.” (80).</p>

<b>Categorias</b>	<b>Unidade de registo</b>	<b>Exemplos de Resposta</b>
Modificação e facilitação do trabalho dos funcionários	Facilitou os serviços administrativos	<p>“A Internet é um consumidor de tempo a larga escala e é difícil passar-lhe ao lado. É omnipresente na vida do centro de orientação (correio, "downloadings", actualizações, bases de dados, etc). Impacto "elevado" no que toca a administração do serviço.” (17)</p> <p>“A Internet torna o trabalho mais simples, acelera os contactos, a informação chega mais rapidamente e, por isso, o que se transmite ao público é de confiança. A pesquisa é simplificada e mais completa. Impacto elevado.” (18)</p>
	Os funcionários foram obrigados a adquirir formação	<p>“A Internet influencia o serviço porque obriga os funcionários a adquirir formação, de modo a serem capazes de manter as suas actividades.” (3)</p> <p>“Por isso, "forcei" todos os meus funcionários a uma formação contínua ("on-the-job training") Aqueles que foram convencidos (os jovens e os mais motivados) empenharam-se, os outros suportaram-no.” (11)</p>
	Aumenta a eficiência do trabalho burocrático (com papeis)	<p>“Aumenta incomensuravelmente a eficiência do trabalho burocrático (com papéis).” (47)</p>

**Nota:** O número que sucede a cada uma das respostas diz respeito ao sujeito que deu essa mesma resposta.